

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES REFUGES POUR HOMMES ITINÉRANTS À MONTRÉAL,
LIEUX DE PASSAGE OU D'ANCRAGE ?
ENQUÊTE SOCIOLOGIQUE SUR UNE INSTITUTION PARADOXALE

THÈSE
PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DU DOCTORAT EN SOCIOLOGIE

PAR
CAROLYNE GRIMARD

SEPTEMBRE 2011

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

De sincères remerciements vont d'abord à ma directrice Shirley Roy qui a su me guider, me conseiller, m'épauler, me motiver tout au long du processus ardu qu'est la rédaction d'une thèse de doctorat. Son apport inestimable aura fait de moi la sociologue que je suis aujourd'hui. Différents acteurs croisent théoriquement nos chemins dans un tel parcours académique. Eux aussi contribuent à faire de nous les chercheurs que nous devenons au sortir d'une thèse, c'est-à-dire des chercheurs inspirés, portés par l'envie d'explorer toutes les zones grises que la thèse aura laissées. De sincères remerciements vont donc également à Roch Hurtubise, Marcelo Otero, Marc-Henry Soulet, Vivianne Châtel, Pascal Pichon, Henri Dorvil et de nombreux autres pour cette inspiration. D'énormes mercis vont également à Céline Garneau dont le travail de révision a su polir et rendre justice à chaque mot choisi.

Annie Arnaux aura parlé de « Passion simple », pour moi la rédaction d'une thèse se sera davantage rapprochée de l'obsession simple dont seul d'autres thésards auront su me soulager (en connaissance de cause). Laurie, Dahlia, Dominic et David m'auront « disciplinée » quatre années durant et je les en remercie profondément : ce fut *priceless*. Catherine et Julien, merci aussi. Ma famille, je la remercie également pour la compréhension dont elle a fait preuve lors de ces années où ma disponibilité était restreinte. Leur support face à un déplacement important chez les Helvètes revêt également toute son importance ; en effet une carrière en enseignement et recherche se construit en fonction des opportunités saisies et pour lesquelles nous sommes appuyés. Merci. Et à Christophe, *grazie mille*.

Pour écrire sans distraction, il m'aura accueilli en France, entre Paris et Marseille, dans un cadre inspirant qui a toujours donné un nouveau souffle à cette thèse.

À tous ces hommes en situation de vulnérabilité et de précarité résidentielle, que j'ai croisés et recroisés dans les refuges, le métro, la rue, merci. Ils sont le centre de cette thèse et m'ont marquée à jamais. Être « affectée » par eux représente aujourd'hui une richesse personnelle et théorique des plus considérables. D'énormes remerciements vont également aux directeurs généraux des trois refuges qui, tous trois, m'ont ouvert très grand leurs portes. Et un énorme merci va également aux employés qui ont accepté de m'avoir dans leurs pattes et qui ont patiemment répondu à mes mille et une questions.

J'ai commencé cette thèse comme on joue le premier match d'une saison de rugby : la préparation physique n'y était pas encore, le jeu n'était pas encore à point, mais avec du cœur au ventre. J'ai terminé cette thèse comme lorsqu'on se rend jusqu'au dernier match des finales : au sommet de sa forme physique et mentale, en symbiose avec son équipe et avec une maîtrise de son jeu.

Cette thèse a été possible grâce au support du Fonds de recherche sur la société et culture et de son partenaire le Ministère de la Santé et des Services sociaux, du Conseil de recherches en sciences humaines et du Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	viii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES.....	ix
RÉSUMÉ.....	x
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE.....	17
L'OBJET	17
CHAPITRE I.....	18
LES REFUGES À MONTRÉAL. CRÉATION, CONSOLIDATION.....	18
ET POPULATIONS.....	18
1.1 QUELQUES ASPECTS HISTORIQUES	21
1.1.1 Première période : de la création des refuges à leur expansion	22
1.1.2 Deuxième période : de l'expansion à la réorganisation des refuges.....	25
1.1.3 Troisième période : la configuration contemporaine des refuges	29
1.2 LES TROIS REFUGES À MONTRÉAL	31
1.2.1 <i>Old Brewery Mission</i>	32
1.2.2 <i>Welcome Hall</i>	35
1.2.3 La Maison du Père.....	37
1.3 UN RÉSEAU DE SERVICES.....	39
1.3.1 Quelques repères pour comprendre le réseau.....	40
1.3.2 L'accessibilité aux services	43
1.3.3 La territorialisation des services	46
1.3.4 Le financement des refuges	48
1.4 LES HOMMES QUI ONT RECOURS AUX REFUGES	49
1.4.1 Les caractéristiques de la population vivant en refuge	50
1.4.2 Quelques statistiques sur le recours aux refuges à Montréal	52

1.4.3 Les modalités et motivations derrière le recours aux refuges	54
1.5 L'ITINÉRANCE, UN PHÉNOMÈNE COMPLEXE	60
1.5.1 Recenser les personnes itinérantes	60
1.5.2 Les figures d'itinérance	62
1.5.3 Quelques caractéristiques des personnes en situation d'itinérance.....	64
1.5.4 Modes de lecture du phénomène de l'itinérance	68
CHAPITRE II.....	78
PERSPECTIVES THÉORIQUES.	78
DE L'INSTITUTION SOCIALE À L'INSTITUTION TOTALE,	78
LA PRISE EN CHARGE DE POPULATIONS VULNÉRABLES	78
2.1 DE L'INSTITUTION SOCIALE À L'INSTITUTION TOTALE	82
2.1.1 Les institutions sociales classiques	83
2.1.2 Les institutions contemporaines et leurs tensions	86
2.1.3 Les institutions totales	91
2.1.4 Les refuges : une institution totale ?	95
2.2 LA VULNÉRABILITÉ.....	108
2.3 L'AGIR	114
2.3.1 La paralysie. La non-reconnaissance : un frein à l'action	116
2.3.2 Vouloir « s'en sortir » : sortir de l'institution, sortir de la rue ?	120
2.3.3 Agir-faiblement pour un changement	122
2.4 LA PROBLÉMATIQUE	126
2.4.1 Question et objet de recherche	137
2.4.2 Objectifs de recherche	138
2.4.3 Hypothèses de recherche	139
DEUXIÈME PARTIE	144
L'ENQUÊTE	144
CHAPITRE III.....	145

CHOIX MÉTHODOLOGIQUES	145
3.1 L'ENQUÊTE	146
3.1.1 Les observations.....	147
3.1.2 Les entretiens.....	152
3.1.3 Le traitement des données	165
3.1.4 Et l'éthique dans tout ça ?	167
3.2 LES POSTURES DU CHERCHEUR	171
3.2.1 Les rôles du chercheur	175
3.3 LES TROIS TERRAINS ÉTUDIÉS.....	182
3.3.1 La <i>Old Brewery Mission</i>	182
3.3.2 <i>Welcome Hall</i> ou La Mission Bon Accueil	193
3.3.3 La Maison du Père.....	202
TROISIÈME PARTIE	216
L'ANALYSE	216
CHAPITRE IV	217
L'ENTRÉE, LE SÉJOUR ET LA SORTIE DES REFUGES :	217
LE DISCOURS DES INTERVIEWÉS	217
4.1 L'ENTRÉE DANS LE REFUGE	219
4.1.1 La mission des refuges	220
4.1.2 Les raisons du recours aux refuges	223
4.1.3 Les modalités d'utilisation des refuges.....	229
4.1.4 La rue en parallèle au SHU	230
4.2 LE SÉJOUR DANS L'INSTITUTION	233
4.2.1 Le fonctionnement.....	234
4.2.2 L'intervention	255
4.2.3 Les usagers	270
4.3 LA SORTIE DE L'INSTITUTION	284

4.3.1 Les programmes.....	285
4.3.2 Les conditions qui facilitent et freinent la sortie	295
CHAPITRE V	309
L'INSTITUTION-REFUGE.....	309
UNE PORTE SUR LA VULNÉRABILITÉ, LA FIDÉLISATION ET L'AGIR.....	309
5.1 TROIS IDÉAUX-TYPE DU RECOURS AUX REFUGES.....	311
5.1.1 L' <i>ancrage</i>	315
5.1.2 La <i>circulation</i>	320
5.1.3 La <i>projection</i>	324
5.2 LES REFUGES : UNE MISSION IMPOSSIBLE ?	331
5.2.1 Quand la vulnérabilité incite à l'utilisation des refuges	332
5.2.2 Quand le recours aux refuges incite à la fidélisation.....	340
5.2.3 Quand l'institution incite à agir.....	362
CONCLUSION	374
LES REFUGES, UNE INSTITUTION PARADOXALE.....	374
APPENDICE A	385
FORMULE DE CONSENTEMENT (EMPLOYÉS).....	385
APPENDICE B	387
FORMULE DE CONSENTEMENT (USAGERS)	387
APPENDICE C	389
GRILLE D'OBSERVATION.....	389
APPENDICE D	390
GRILLE D'ENTRETIEN POUR LES USAGERS	390
APPENDICE E	393
GRILLE D'ENTRETIEN POUR LES EMPLOYÉS	393
RÉFÉRENCES	397

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 5. 1 : Idéaux-types des modalités d'utilisation des refuges.....	314
--	-----

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

AA	Alcooliques Anonymes
CA	Cocainomanes Anonymes
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DAA	Dépendant Affectif Anonyme
GA	Gamblers Anonymes
HLM	Habitations à loyer modique
MDP	Maison du Père
NA	Narcotiques Anonymes
NIMB	Not in my Back Yard
OBM	Old Brewery Mission
OSBL	Organisme sans but lucratif
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
SDF	Sans domicile fixe
SHU	Service d'hébergement d'urgence
SISA	Système d'informations sur les personnes et les familles sans abri
SPLI	Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance
WH	Welcome Hall

RÉSUMÉ

Cette thèse a pour objectif de décrire les différentes formes de prise en charge par les refuges d'une population itinérante masculine. Dans un contexte où les normes en vigueur incitent l'individu contemporain à entretenir un rapport moins étroit avec les institutions, comment les refuges maintiennent-ils les hommes itinérants dans un mode de vie à la rue, tout en leur offrant des outils pour « s'en sortir » et en les poussant hors de l'institution ? Puisqu'ils sont centraux dans la vie de ces hommes, puisqu'ils ont connu d'importantes transformations dans leurs pratiques d'intervention au cours des décennies, nous avons voulu qualifier, comprendre et expliquer les multiples réponses proposées aux hommes itinérants à travers les diverses modalités de leur prise en charge. Le travail qui est fait dans les refuges est nécessaire puisqu'il assure la survie d'une population, mais tous les moyens ne sont pas accordés aux refuges pour faire ce travail (Roy *et al.*, 2006 ; Simard, 2005). Ils prennent ainsi en charge une population laissée pour compte à qui ils doivent apprendre de grandes normes sociales communes, d'autonomie, de prise de responsabilités, entre autres, sans toutefois disposer des ressources pour le faire. Nous avons donc vu dans cette thèse une institution pas tout à fait « totale » (Foucault, 1975 ; Goffman, 1968), qui n'est pas non plus une institution sociale classique et qui a tendance à fidéliser une population au réseau de services pour personnes itinérantes.

Ainsi, au moyen d'un ensemble de théories portant sur les institutions sociales (Boudon et Bourricaud, 2004 ; Fecteau, 2004 ; Valade, 2005) et l'existence d'un nouveau programme institutionnel (Castel, 2009 ; Dubet, 2002 ; Soulet, 2008) nous avons cherché à comprendre ce que l'on attend aujourd'hui des individus dans leur rapport aux institutions. Nous avons vu comment ce rapport contemporain tend à exiger l'autonomie, l'accomplissement de soi et une responsabilisation accrue dans la création de liens sociaux et d'une appartenance-au-monde (Châtel, 2008 ; Clément et Bolduc, 2004 ; Soulet, 2008). Nous avons aussi vu que des individus n'arrivent pas à remplir ces nouvelles exigences sociales et que leur situation de vulnérabilité les pousse à devoir être partiellement ou totalement pris en charge par des institutions afin d'assurer leurs besoins primaires et parfois même leur survie. Ce recours n'est toutefois pas fait sans conséquence puisque divers mécanismes institutionnels déployés ont tendance à les maintenir en place et à les sortir en même temps. Cela engendre d'énormes tensions chez les employés et les usagers de cette institution. À l'aide de nos données, nous avons construit trois idéaux-types du recours aux refuges, qui correspondent à trois formes d'agir. Nous avons ainsi

constaté que l'idéal-type *ancrage* incite à la forme d'agir *paralysie*, la *circulation* encourage l'*oscillation* et la *projection* provoque l'*engagement*.

Cette recherche s'est déroulée entre juillet 2008 et février 2009 dans les trois refuges montréalais pour hommes itinérants : la *Old Brewery Mission*, *Welcome Hall* et la Maison du Père. À ce jour, ils reçoivent quotidiennement près de 500 hommes. Tous les hommes itinérants n'utilisent pas les refuges, mais ceux-ci ont constitué la base de notre observation. Nous avons débuté l'enquête par une période d'observation directe afin de nous familiariser avec l'environnement particulier que sont les refuges. À raison d'une quinzaine d'heures par semaine, pendant huit mois, nous avons réparti notre temps de présence dans les trois refuges, alternant les soirs afin d'avoir un portrait complet des activités, des rythmes, etc. Aux observations faites et retranscrites, se sont ajoutés 39 entretiens qualitatifs semi-dirigés faits auprès d'employés (n=15) et d'usagers (n=24) volontaires.

Mots clés : institution, itinérance, vulnérabilité, agir-faible, pratiques d'intervention, hommes.

INTRODUCTION

Nourrir, loger, occuper le temps libre des chômeurs, vagabonds, et autres indigents, ont historiquement fait partie des préoccupations des autorités locales montréalaises. Les décideurs ont toutefois été rapidement dépassés par le nombre de personnes à nourrir, loger, occuper. Toutefois, dans un contexte de charité et d'aide aux démunis et face au nombre grandissant de personnes démunies, les autorités et les décideurs en sont venus à s'interroger sur la moralité de ces personnes qui posaient un problème pour l'ordre social (Aranguiz, 2000 ; Juteau, 1990). La question de la responsabilité de l'État, de l'Église et de la société envers ces populations dérangeantes a été soulevée par nombres d'historiens, de sociologues et autres penseurs. Sans avoir comme préoccupation première la solution du problème du vagabondage et de l'indigence, c'est d'abord par nécessité que le secteur caritatif s'est occupé de ces populations, renvoyant ensuite à l'État cette responsabilité sociale et politique.

Les vagabonds sont, dans l'histoire, une population qui dérange l'ordre public. D'abord nommés « hobos », puis « clochards », ils sont aujourd'hui *homeless* aux États-Unis, *sans domicile fixe* (SDF) en France, *itinérants* au Québec¹. Leur extrême vulnérabilité s'est traduite, à certains moments, en termes de dépendance, de crime social, de « mauvaise » pauvreté ; ce sont des populations que l'on a désignées comme pauvres non méritants ou encore de *casual poor* et *permanent poor* (Aranguiz et Fecteau, 1998 ; Chunn et Gavigan, 2004 ; Damon, 2003 ; Fecteau, 2004 ; Gérémeck, 1987 ; Juteau, 1990). Le phénomène historique de

¹ Pour les variations sémantiques du concept d'itinérance voir l'ouvrage d'Hélène Thomas (1997).

l'errance et le phénomène contemporain de l'itinérance ont fait l'objet de diverses approches. L'emprisonnement des vagabonds a longtemps été la solution européenne au problème de l'errance (Gérémek, 1987). À Montréal, les refuges, créés par des communautés religieuses et par la bourgeoisie locale (charité et philanthropie) vers la fin du XIX^e siècle, ont aussi servi à réprimer le vagabondage, mais également à réformer des comportements déviants en cherchant à imposer un ensemble de normes formelles et informelles, ainsi que religieuses, notamment chrétiennes² (Aranguiz, 1999, 2000 ; Christie, 2005 ; Fecteau, 2004 ; Stern, 1984). Assumée par les instances de la société civile, cette aide n'était pas, à cette époque, supportée par l'État. C'est dans ce contexte que les refuges à Montréal sont apparus, marqué par la disciplinarisation qui constituait le mode d'intervention privilégié auprès de populations dérangeant l'ordre social et par la non-adhésion de certaines personnes à la société, aux mœurs et coutumes en vigueur³ ; il s'agissait, en somme, de résoudre un problème social. Tout au long de ce siècle et demi d'intervention sociale, les refuges montréalais ont oscillé entre hostilité et hospitalité, répression et assistance, réinsertion et enfermement.

Dans les années 1980, une crise financière a entraîné une réorganisation des services sociaux québécois, ce qui a eu des conséquences pour les refuges. C'est à ce moment que, dans ces derniers ont a commencé à réfléchir à de nouvelles pratiques d'intervention. Si la réforme ou le redressement des comportements est pratiquement exclu du vocabulaire des refuges aujourd'hui, les termes de réinsertion, de réadaptation, de réhabilitation en font maintenant partie. Les actuelles pratiques d'intervention sociale accordent une grande importance à

² Pour mieux comprendre la régulation sociale et la transmission de normes, attentes, représentations chrétiennes dans les organismes sociaux caritatifs voir le texte de Nancy Christie (2005).

³ Voir Fecteau (2004) pour l'idée de contrôle social et de régulation de la pauvreté.

l'autonomie, à la prise de responsabilités et à l'acquisition d'habiletés permettant d'atteindre ces objectifs. À l'assistance et à l'hébergement d'urgence se sont substitués l'intervention psycho-sociale, l'accompagnement, les diverses formes de re-logement et un ensemble de pratiques au centre duquel se trouve le « soin ». Les refuges sont malgré cela aux prises avec divers problèmes de gestion et d'organisation qui ont des conséquences diverses : les effets du manque de financement, les problèmes de concertation entre les divers services qui desservent les personnes itinérantes, l'absence de leadership politique dans le dossier de l'itinérance encouragent ou créent les conditions de la circulation et l'institutionnalisation des personnes itinérantes dans une variété de services qui ne peuvent les accueillir que de manière temporaire tels que les refuges, prisons, hôpitaux, centre de désintoxication, maison de chambres (DeVerteuil, 2003 ; Morin et Dorvil, 2008). Ces conséquences sur l'offre de services atteignent directement les personnes itinérantes qui y ont recours. Elles sont parfois victimes de stigmatisation consécutive à leur recours à ces services, elles sont aux prises avec des problèmes d'accès et, paradoxalement, elles dépendent de ces services pour assurer leur survie. On peut dire que leur position sociale est peu enviable et qu'elles constituent la contre-figure de l'individu stable et inséré (Aranguiz et Fecteau, 2000).

Bien qu'aucune statistique récente ne soit disponible, et même si la population itinérante québécoise s'est diversifiée au cours des dernières années, elle est encore majoritairement masculine (Laberge *et al.*, 1995 ; Laberge, 2000 ; Mercier, Fournier et Racine, 1994). Cela dit, à Montréal, peu de services d'hébergement et de logement, autres que les refuges, sont disponibles pour les hommes itinérants et ces derniers doivent nécessairement transiter par les trois refuges montréalais afin de recevoir un service. Des réponses structurelles et institutionnelles partielles sont ainsi apportées à la population itinérante, mais à

certaines égards le phénomène de l'itinérance est encore souvent considéré comme un problème individuel. Par le traitement des problèmes connexes de santé mentale, de toxicomanie, d'instabilité domiciliaire, de santé physique, on renvoie encore à l'individu la responsabilité de « s'en sortir » (Campeau, 2000 ; Gagné et Dorvil, 1988 ; Morse, 1992).

Les institutions dites totales ont longtemps servi de lieux de prise en charge des populations vulnérables ou dérangeantes. Par volonté d'assainissement de l'espace public ou afin d'offrir un lieu sécuritaire pour des personnes « faibles », ces institutions, on le sait, ont historiquement recueilli des populations présentant des problèmes de santé mentale, vivant dans la pauvreté, des personnes aux mœurs légères ainsi que d'autres indigents de la société (Dordick, 1996). Dans les sociétés occidentales contemporaines, ces institutions ont tendance à disparaître, du moins dans leur forme classique : disparition de l'asile, réduction des séjours en prison, réduction des séjours à l'hôpital, abrogation du service militaire obligatoire, etc. Si les institutions se sont transformées, leur rôle et les attentes à leur égard ont aussi changé. On remarque qu'au sein de toutes les institutions sociales (École, Famille, Travail) on demande de plus en plus à l'individu de développer son autonomie, son indépendance et son individualité. Des chercheurs diront que nous assistons à une transformation du « programme institutionnel » (Castel, 1995, 2009 ; Dubet, 2002 ; Soulet, 2003). En effet, de nouveaux impératifs d'accomplissement de soi, de fabrication du lien social de manière autonome et responsable expriment l'exigence de la société que les individus soient constamment actifs et agissants.

Toutefois, des individus sont, pour diverses raisons (institutionnelles, structurelles et personnelles), à la marge et exclus de la société. Ils sont des individus *par défaut*, comme le dira Castel (2003), puisqu'ils sont inégalement

supportés par la société. Il sera difficile pour ces individus, se trouvant dans une situation d'extrême vulnérabilité, d'agir et d'appartenir à l'ensemble social reconnu. L'État aura mis sur pied ou financé, nous l'avons vu, divers supports qui assurent à ces individus à la marge un lien social minimal. Ces supports sont nombreux (services d'hébergement d'urgence, prestations d'aide sociale, banque alimentaire, etc.), mais ils sont souvent défectueux, insatisfaisants ou insuffisants ; ils entraîneront alors une sorte de fidélisation. Les individus qui ont recours à ces supports agiront le plus souvent pour assurer leur survie, mais ils agiront à travers, grâce à ou à l'aide de ces supports, qui, dans tous les cas, sont loin de faire d'eux des individus *par excès*, c'est-à-dire, des individus pour qui les sphères d'intégration sont nombreuses et dont les actions autonomes mènent à une intégration « modèle » (Castel, 2003). Afin d'assurer leur survie, des individus dits vulnérables devront donc nécessairement recourir à des institutions qui les prendront en charge, mais ce recours ne se fait pas sans conséquences.

À la lumière de ces constats et dans la foulée de travaux récents s'intéressant aux refuges (Cousineau *et al.*, 2005 ; Roy, Rozier et Langlois, 1998 ; Roy *et al.*, 2006 ; Simard, 2005), nous nous sommes intéressée nous-même à ce type d'institutions et nous avons interrogé leurs missions, leur mode d'organisation, leurs finalités et leurs pratiques. Puisqu'ils sont centraux dans la vie des hommes qui sont en situation d'itinérance, puisqu'ils ont connu des transformations au cours des décennies et plus particulièrement au cours des dix dernières années, nous avons voulu qualifier, comprendre et expliquer les multiples réponses proposées aux populations itinérantes à travers les diverses modalités de leur prise en charge. Comment ces institutions maintiennent-elles ces personnes dans un mode de vie à la rue, tout, en leur offrant des outils pour « s'en sortir » et en les poussant pour ainsi dire hors de leurs murs ?

Quelques interrogations

Le phénomène de l'itinérance se comprend à l'aide de divers ensembles théoriques et les explications proposées de ce phénomène ont affecté, et affectent encore à ce jour, les traitements auxquels sont soumises les populations qui vivent cette situation. Ce phénomène a longtemps été perçu comme un problème individuel, d'où les réponses prônant la réforme des comportements et la disciplinarisation des corps. Aujourd'hui, il est plutôt vu comme un problème social complexe (puisque'il y a menace sur le bien-être social d'un groupe) auquel un ensemble de réponses doit être apporté (Dorvil et Mayer, 2001 ; Mercier, Fournier et Racine, 1994 ; Roy, 2008c ; Roy et Hurtubise, 2007). Il se situe, en effet, au croisement de plusieurs aspects résultant d'une suite de ruptures personnelles, de la rencontre d'obstacles structureaux et de problèmes institutionnels pour lesquels une réponse multidisciplinaire et concertée s'avère généralement la plus appropriée (Roy et Morin, 2007). Les réponses apportées à ce problème social sont, par ailleurs, dépendantes des représentations collectives qui ont cours, ces représentations construisant effectivement l'ordre social (Dorvil et Mayer, 2001 ; Dumont, 1994 ; Langlois, 1994).

Dans les refuges se trouvent donc des dynamiques particulières. Pour de nombreux auteurs, ils constituent des lieux d'ancrage dans l'itinérance, lieux où on constate une certaine « fidélisation » entraînant une perte d'habiletés sociales (Dordick, 1996 ; Gounis et Susser, 1990 ; Grunberg et Eagle, 1990). Pour d'autres, ils s'avèrent être des lieux de passage vers d'autres services ou vers la communauté, là où une intervention sécuritaire et thérapeutique peut être déployée et qui deviennent parfois un tremplin pour une sortie de rue (DeVerteuil, May et Von Mahs, 2009 ; Roy, 1985 ; Roy, 1988 ; Roy *et al.*, 2006). Enfin, d'autres encore, suggèrent que les refuges ne sont qu'une stratégie d'hébergement précaire parmi

tant d'autres (prisons, hôpitaux, etc.) qui permettent aux personnes concernées d'éviter de vivre à la rue et d'assurer la satisfaction de certains besoins matériels (De Verteuil, 2003).

Dans cette thèse, nous considérons que les refuges sont incontournables dans une trajectoire de vie en itinérance pour des hommes en situation de grande vulnérabilité. Deux types de prise en charge apparaissent ainsi dominantes, d'une part par l'adoption d'un « mode de vie refuge » ces hommes sont maintenus dans une grande vulnérabilité, près du mode de vie à la rue ; d'autre part, par le recours aux refuges ils bénéficient de services qui les incitent à sortir du réseau des services qui desservent les personnes itinérantes. La cohabitation de ces réponses plutôt opposées est inévitable. Les refuges doivent, en effet, répondre aux besoins des hommes qui ont recours à eux. Ces derniers représentant une diversité de trajectoires arriveront aux refuges avec une diversité d'histoires et de besoins.

Les différentes formes d'aide, assistancielle, répressive, réformatrice, autonomisante, qui ont marqué l'histoire des refuges au fil des décennies seront perceptibles tout au long de cette thèse (Deverteuil, May et Von Mahs, 2009). L'une n'a pas nécessairement remplacé l'autre, elles se sont plutôt superposées ou agissent en alternance. Ainsi, on peut dire que l'institution actuelle a une fonction paradoxale et déploie divers types de mécanismes incitant tantôt les hommes à sortir des refuges, tantôt à s'y ancrer, en offrant de l'assistance de manière inconditionnelle ou au contraire une aide conditionnelle menant à une sortie de rue.

Des pratiques contraignantes peuvent être associées à l'utilisation des refuges. Mais aussi, comme les données de notre thèse le montreront, le fait de fréquenter les refuges peut avoir des effets positifs sur la vie des personnes qui y

ont recours. Divers mécanismes les mèneront hors du réseau de services qui desservent les personnes itinérantes (Roy *et al.*, 2006). Par exemple, la création des nouveaux programmes qui visent la sortie de la rue, bien qu'ils présentent certaines failles, participent de cette volonté de rétablir, de sécuriser et de sortir de la rue les hommes itinérants⁴. D'autres mesures cherchent à favoriser les départs progressifs et à développer l'autonomie des personnes⁵. Ces contraintes et effets positifs créent, cependant, un ensemble de tensions et de contradictions auxquelles sont confrontés quotidiennement les employés et usagers des refuges.

De plus, l'intervention sociale faite dans des lieux comme les refuges a des effets variés sur les trajectoires des individus qui y ont recours. La cohabitation de diverses pratiques d'intervention (encourageant l'ancrage ou le passage) permettra l'émergence de divers types de recours de la part des individus. P. Pichon (1996) suggèrent trois figures du recours aux asiles de nuit en France (« refuge » en contexte français) : *l'hôte passager*, *l'habitué*, le *régulier*. Ces diverses déclinaisons qualifient, entre autres, l'identification de soi à un service particulier et la fréquence d'utilisation.

En ce qui concerne notre propre étude, nous avons, grâce à nos données et à nos observations, construit trois idéaux-types du recours aux refuges. Ces trois idéaux-types, *l'ancrage*, la *circulation*, la *projection*, se distinguent par des dimensions importantes : la projection que les usagers des refuges ont d'eux-mêmes, la complexité des problèmes qu'ils identifient, la présence ou non d'une

⁴ La Mission Old Brewery indique, qu'entre 2005 et 2007, son programme de sortie de rue à permis 236 départs organisés. La notion de départ organisé signifie que les usagers des programmes de réinsertion ont quitté le refuge en ayant un endroit où aller dans la communauté (généralement un logement ou un studio), un revenu et un plan de vie.

⁵ Par exemple, des frais d'un dollar par jour sont exigés pour utiliser les services d'un des refuges, deux autres refuges imposeront un séjour maximum de 15 nuits par mois.

réponse aux problèmes identifiés, la fréquence d'utilisation des refuges, etc. Dans le premier idéal-type, l'*ancrage*, nous verrons des hommes installés dans l'institution, sans qu'aucune véritable volonté d'agir ne se manifeste. Dans le deuxième idéal-type, la *circulation*, nous constaterons un recours marqué par des allers-retours nombreux entre l'institution, la rue et les domiciles ainsi qu'une volonté d'agir qui est confrontée à de trop nombreux obstacles. Enfin, le troisième idéal-type, la *projection*, illustrera un recours actif et entreprenant aux refuges, par des hommes qui ne veulent plus y être et à qui on propose une combinaison de réponses adéquates.

Ces trois idéaux-types engendrent, à leur tour, trois formes d'agir. Nous monterons donc que les hommes ont tendance à s'engager dans trois formes d'action, chacune associée à une modalité de recours (l'*ancrage*, la *circulation*, la *projection*). Les hommes qui se situent dans un idéal-type nommé *ancrage* auront une forme d'agir *paralysée*. Ceux qui correspondent à l'idéal-type de la *circulation* auront pour forme d'agir l'*oscillation*. Et, finalement, le recours idéal-typique de la *projection* aura pour forme d'agir l'*engagement*.

Ainsi, au moyen d'un ensemble de théories portant sur les institutions sociales et l'existence d'un nouveau programme institutionnel, nous avons cherché à comprendre ce que l'on attend aujourd'hui des individus dans leur rapport aux institutions. Nous verrons comment ce rapport contemporain tend à exiger l'autonomie, l'accomplissement de soi et une responsabilisation accrue dans la création de liens sociaux et d'une appartenance-au-monde. Nous verrons aussi que des individus n'arrivent pas à rencontrer ces nouvelles exigences sociales et que leur situation de vulnérabilité les pousse à devoir être totalement ou partiellement pris en charge par des institutions afin d'assurer leurs besoins primaires, et parfois

même leur survie. Lorsque ces individus se retrouvent dans ces institutions, dans notre cas les refuges, divers mécanismes institutionnels déployés ont tendance à les maintenir en place et en même temps à les inciter à sortir. Cela engendre d'énormes tensions chez les employés et les usagers de cette institution. Le résultat de ces tensions mène souvent à une sorte de fidélisation des hommes aux refuges. Ainsi, le lien entre les idéaux-types du recours aux refuges et la qualification de l'agir se résume ainsi : *l'ancrage* incite à la *paralysie*, la *circulation* encourage l'*oscillation* et la *projection* provoque l'*engagement*.

L'enquête

Notre recherche commencée en juillet 2008 s'est poursuivie jusqu'en février 2009 dans les trois refuges montréalais pour hommes itinérants : la *Old Brewery Mission*, *Welcome Hall* et la Maison du Père. Ensemble, ils reçoivent quotidiennement près de 500 hommes. Ceux-ci ont constitué la base de notre observation. Il faut noter, cependant, que tous les hommes itinérants n'utilisent pas les refuges⁶. Nous avons commencé l'enquête par une période d'observation directe afin de nous familiariser avec l'environnement particulier que sont les refuges. Nous avons réparti notre temps de présence dans les trois refuges à raison d'une quinzaine d'heures par semaine, pendant huit mois, alternant les soirs afin d'avoir un portrait complet des activités, des rythmes de vie, etc. Notre présence sur le terrain fut relativement courte si on se fie à certaines traditions états-uniennes de *fieldwork* pour une enquête de type ethnographique mais, pour notre étude, cela a

⁶ Les refuges ne sont en effet pas utilisés par tous les hommes itinérants de Montréal. Une partie de la population itinérante utilise peu ou n'utilise pas les services. Toutefois, les hommes qui désirent recevoir des services (aide pour l'obtention d'un revenu, pour la recherche d'un logement, l'obtention de vêtements, etc.) doivent recourir aux services des refuges. Il existe certaines autres ressources, mais peu pour les hommes qui ne veulent pas recourir aux services dispensés par les refuges, contrairement aux femmes et aux jeunes qui ont accès à une plus grande variété de services sans passer par les refuges.

constitué une période raisonnable. Notre retrait du terrain après huit mois d'enquête était à ce moment nécessaire car celle-ci nous avait « affectée » (Favret-Saada, 1990).

Aux observations faites et retranscrites, se sont ajoutés 39 entretiens qualitatifs semi-dirigés avec des employés (n=15) et des usagers (n=24) volontaires⁷. Nous avons voulu diversifier nos matériaux (entretiens et observations, employés et usagers) afin d'avoir une meilleure compréhension d'une institution, de ses pratiques, des mécanismes qu'elle met en œuvre. Cela nous permettait aussi de saisir l'impact de ces pratiques et mécanismes sur les usagers et sur les employés qui interagissent dans le quotidien avec cette institution puisque cela alimente directement notre interrogation principale qui concerne la rétention et la circulation d'individus vulnérables dans une institution de prise en charge. Le choix des entretiens qualitatifs semi-directifs abordant de front des thématiques précises tout en laissant une certaine latitude à l'interviewé de dévier des principales thématiques abordées permettait, par ailleurs, d'alimenter notre questionnement de recherche.

Les chapitres de cette thèse

Au chapitre I, on trouvera des repères importants relatifs à la création, à l'expansion et à la réorganisation des refuges. À travers des dimensions historiques significatives, le lecteur pourra suivre l'évolution des refuges au cours du dernier siècle et demi. Les trois refuges objet de notre enquête seront sommairement

⁷ Le terme *employé* désigne toute personne salariée d'un refuge. Il se réfère autant aux directeurs, aux intervenants, qu'aux agents de sécurité. Puisque certains employés sont plus facilement identifiables à cause de leur poste (les directeurs par exemple) nous avons décidé de tous les désigner employé afin de les rendre anonyme autant que faire se peut. Le terme *usager* quant à lui se réfère à tous types d'usagers des refuges, c'est-à-dire autant les individus qui ont recours aux services d'hébergement d'urgence (SHU) que ceux qui ont recours aux divers programmes de sortie de rue (transition, résidences, désintoxication, etc.).

décrits dans ce chapitre afin de familiariser le lecteur avec notre terrain et avec la terminologie qui s'applique spécifiquement à chacun d'eux. On trouva aussi dans ce premier chapitre des balises qui situeront les refuges dans un ensemble de services communautaires et institutionnels à Montréal. Nous verrons également qui sont les diverses populations qui ont recours aux refuges, leurs caractéristiques, leurs motivations, les problématiques auxquelles ils sont confrontés. Finalement, puisque la très grande majorité des hommes qui ont recours aux refuges sont en situation d'itinérance, nous terminerons ce chapitre avec un survol des modes explicatifs du phénomène de l'itinérance.

Dans le deuxième chapitre nous préciserons les perspectives théoriques choisies pour l'analyse de notre objet. Nous avons choisi trois corpus théoriques qui serviront à éclairer la prise en charge d'une population d'hommes vulnérables par l'institution-refuge. En un premier temps, nous aborderons une sélection d'écrits qui portent sur le rôle des institutions sociales classiques dans le développement et le renforcement des liens sociaux. Cette sélection comprendra également les écrits qui concernent la notion d'institution totale et le rôle de cette dernière dans la trajectoire d'individus totalement pris en charge. Nous explorerons ensuite un corpus d'écrits qui portent sur la notion de vulnérabilité. Cette notion nous aidera à comprendre ce qui contraint une population à devoir assurer sa survie par le recours à une institution. De plus, pour certains individus, non seulement le recours à une institution qui les prendra totalement en charge assurera leur survie, mais elle assurera aussi leur appartenance-au-monde. Enfin, à l'aide de la notion d'agir-faible, nous chercherons à comprendre comment ces individus aux liens sociaux défaillants font pour se sortir d'une situation extrême de vulnérabilité et comment ils arriveront à « ré-appartenir-au-monde ». Dans ce deuxième chapitre, nous

exposerons aussi la problématique ainsi que notre question de recherche et nos hypothèses.

Dans le troisième chapitre, nous présenterons les choix méthodologiques faits lors de l'enquête menée au sein des trois refuges montréalais et qui ont servi à baliser notre question de recherche, nos choix théoriques et l'analyse qui s'en-suit. Dans ce chapitre seront donc exposés les divers choix méthodologiques qui se présentent à tout chercheur : cueillette des données, choix des interviewés, sélection des éléments de la codification, etc. Nous reviendrons ensuite sur les trois terrains d'enquête afin de traiter, non pas des éléments historiques et descriptifs tels que présentés au chapitre I, mais du déroulement quotidien de la prise en charge, du rythme de la vie en refuge, du moment où les hommes entrent en début de soirée jusqu'à leur sortie au petit matin. Dans ce chapitre on trouvera donc les contours d'une enquête qui présente celle-ci comme un pré-requis dans le parcours universitaire d'une doctorante, mais qui présente aussi des découvertes, certes scientifiques, mais aussi personnelles qui auront conforté notre futur statut de chercheure. En effet, l'objet « itinérance » est un objet que nous étudions depuis de nombreuses années. À travers des activités liées au militantisme, au bénévolat, à l'administration, à la recherche et à la coordination d'un groupe dont les recherches portent sur cette question, nous avons l'impression d'avoir cerné les contours de ce vaste objet. Nous n'avons pas la prétention de tout savoir ; le projet de faire un doctorat traduisait justement notre intention d'explorer l'une des nombreuses zones peu explorées de cette question. Mais nous avons tout de même l'impression que peu de surprises nous attendaient dans cette enquête-terrain. Nos recherches précédentes ne nous avaient pas permis une si grande proximité avec les hommes itinérants. Notre présence dans les refuges, plusieurs heures par jour, étalée sur plusieurs mois, nous a ainsi causé un véritable choc. Bien que préparée à une telle

recherche, nous n'avions pas anticipé le choc de la rencontre entre « notre » objet et notre histoire personnelle. Nous avons ainsi été affectée par un Autre en qui nous avons reconnu une souffrance. Afin d'avoir un minimum de réflexivité face à nos affects, nous avons mis en œuvre certains mécanismes de préservation de soi (personnels et scientifiques) ; nous les revisiterons dans ce chapitre et nous questionnerons de manière plus générale les postures qui s'imposent à tout chercheur, que le terrain soit « difficile » ou non.

Dans le quatrième chapitre, nous avons travaillé au rassemblement des propos des personnes interviewées à la lumière de thématiques transversales qui alimenteront notre question de recherche et nos hypothèses. Puisque nous voulions comprendre le fonctionnement d'une institution, nous avons observé les interactions qui s'y déroulent et nous avons interviewé les divers acteurs qui interagissent avec elle. Après avoir fait une sélection des propos des interviewés, nous les avons ensuite regroupés autour de la séquence journalière du recours aux refuges : l'entrée dans l'institution, le séjour et la sortie. Ce chapitre sert donc à la fois à présenter les résultats de notre enquête et à amorcer une réflexion analytique sur la question de la prise en charge des hommes itinérants par les refuges.

Finalement, le cinquième chapitre, où à partir de nos choix théoriques (présentés au chapitre II) et des résultats de l'enquête (présentés au chapitre IV) nous illustrerons les recours aux refuges, les types de prise en charge qui en découlent et les formes d'agirs engendrées à partir de l'institution-refuge. Nous verrons, à l'aide de trois idéaux-types, qu'il y a divers types de recours aux refuges et que des formes semblent être communes aux usagers interviewés. Nous examinerons les types de prise en charge exercés par les refuges à l'aide des concepts portant sur la vulnérabilité et l'institutionnalisation avancés au deuxième

chapitre. À la toute fin de ce chapitre, nous examinerons les possibilités d'agir afin de s'en sortir à partir d'une position de vulnérabilité.

Cette thèse aura donc pour objectif non seulement de décrire les différentes formes de prise en charge d'une population masculine par les refuges, mais elle visera aussi, plus largement, à comprendre la place que la société accorde (ou n'accorde pas) à un groupe d'individus vulnérables. Dans un contexte où les normes en vigueur incitent l'individu contemporain à entretenir un rapport moins étroit avec les institutions, un ensemble de questions se posent : comment une prise en charge couvrant totalement les besoins d'une personne obtient-elle sa légitimité ? Comment les individus qui circulent dans cette institution réagissent-ils aux mécanismes mis en place pour les prendre en charge ? Alors que la société commande aussi aux individus d'être actifs et engagés dans la création de leurs liens sociaux et dans leur appartenance-au-monde, que cela signifie-t-il dans un univers de survie, de vulnérabilité, d'exclusion et de désaffiliation comme celui de l'itinérance ? Nous découvrirons ainsi, dans cette thèse, une institution qui n'est pas tout à fait « totale » mais qui n'est pas non plus une institution sociale classique. Les refuges constituent une institution paradoxale dont la fonction de prise en charge unique n'est pas uniforme. Le travail qui y est accompli est nécessaire puisqu'il assure la survie d'une population, mais tous les moyens ne leurs sont pas accordés. Ils prennent ainsi en charge une population laissée pour compte avec laquelle ils devront travailler à la consolidation voire au développement de l'autonomie, de la prise de responsabilités, de la fabrication de liens sociaux, de l'intégration au marché de l'emploi, entre autres, sans toutefois disposer des ressources pour ce faire. Et, paradoxalement, le travail accompli par cette institution entraînera le déploiement d'une série de mécanismes qui ont tendance à y maintenir et fidéliser une population. Constaterons-nous alors que la prise en charge d'une population

itinérante telle que pratiquée par les refuges ne fait qu'exacerber un problème social laissé en plan par l'État ?

PREMIÈRE PARTIE

L'OBJET

CHAPITRE I

LES REFUGES À MONTRÉAL. CRÉATION, CONSOLIDATION ET POPULATIONS

Shelters do not, in fact, provide a "free ride". [...] They serve the role of providing "sustenance and occupation — virtual work — to redundant people who might otherwise pose a disruptive threat to social order" (Hopper et Baumohl, 1994 cité dans Dordick, 1996 : 375).

Les « pauvres » : les pauvres travailleurs, les pauvres chômeurs, les familles pauvres dont la pauvreté était « normale » ou « bonne », ont fait l'objet de diverses prises en charge par la société civile à partir du XIX^e siècle. « Si un accident, comme la maladie et le chômage temporaire, survenait, la bienfaisance était là pour combler le vide temporaire. Mais cet accident est par essence, imprévisible, unique... » (Fecteau, 2004 : 231). Toutefois, les besoins des différentes populations d'indigents se distinguent à un certain moment, de même que les services qui leur sont offerts. La pauvreté « normale », « bonne », tend cependant à se distinguer de la « mauvaise » ; les « bons » pauvres sont victimes et les « mauvais » pauvres sont à redresser. Pour les uns (les bons pauvres), l'aide est temporaire et prend la forme de l'assistance ; pour les autres (les mauvais pauvres), l'aide est davantage permanente et prend plutôt la forme d'une régulation morale (Chunn et Gavigan, 2004 ; Gérémeck, 1987). L'avènement de l'État-providence et des politiques sociales a toutefois accentué la distinction entre le pauvre méritant et le pauvre non méritant (Chunn et Gavigan, 2004 ; De Verteuil, 2003). Cette séparation entre les diverses populations a donné lieu au développement d'installations distinctes. Les « bons »

pauvres n'ont pas physiquement accès aux mêmes services que les « mauvais » pauvres.

Les populations sans domicile ont longtemps connu l'opprobre social (Aranguiz et Fecteau, 2000). En effet, le travail salarié étant au XIX^e et au XX^e siècle au cœur de l'organisation des sociétés libérales les personnes qui ne travaillaient pas étaient mal vues par la société. Les vagabonds ont donc fait figure de « mauvais » pauvres pendant des décennies. Généralement sans travail et sans domicile, ils sont pris en charge tour à tour par des hôpitaux, des prisons, des organisations caritatives. Les refuges, dès leur création, sont devenus des installations historiquement importantes dans la prise en charge des populations vagabondes (principalement masculine au tournant du XX^e siècle), prenant le relais quasi exclusif des hôpitaux et prisons. S'ils étaient conçus au départ comme des lieux « d'hygiène sociale » où aucun soin n'était prodigué, ils sont aujourd'hui incontournables en ce qui a trait aux services offerts aux populations dites itinérantes (Simard, 2007). Pensés comme une réponse à un problème social en croissance (l'itinérance), les refuges accueillent maintenant des populations sans logis dont certaines sont aux prises avec une diversité de problèmes connexes ; de santé mentale, de santé physique, de dépendances, de judiciarisation, etc.

Les refuges ont historiquement été des lieux de réformes des comportements où, comme nous le verrons dans les prochains paragraphes, la disciplinarisation était la principale façon d'envisager l'encadrement des populations qu'ils accueillaient. Maintenant s'y croisent des populations aux besoins diversifiés ; on y poursuit différents objectifs et on y met en œuvre diverses formes d'intervention. Ainsi, s'intéresser à la question de la création des refuges, à leur consolidation, à leur place dans un réseau de services ainsi qu'aux populations qu'ils

reçoivent nous permettra d'amorcer la réflexion sur ce qui constitue l'objet de notre thèse ; les refuges et leurs processus de prise en charge des hommes itinérants.

Dans ce chapitre nous aborderons premièrement quelques aspects historiquement significatifs de la création des refuges. Sans faire une historiographie des refuges, des repères importants quant à leur création, leur expansion et leur réorganisation dans le réseau de services montréalais seront identifiés.

Deuxièmement, nous tracerons un rapide portrait des trois refuges montréalais, portrait qui sera repris et précisé dans le chapitre III qui traitera des aspects méthodologiques de notre thèse et qui présentera, quant à lui, de manière détaillée, les services, les pratiques d'intervention et les types de prise en charge de chacun des trois refuges. Toutefois, dans le présent chapitre, donner ces quelques éléments de portrait permettra au lecteur de se familiariser avec la terminologie des refuges, et de relier les dimensions historiques de l'implantation des trois refuges étudiés.

Troisièmement, nous situerons la place occupée par les refuges dans le réseau plus large des services offerts à la population itinérante. Et quatrièmement, nous nous pencherons sur la population des hommes itinérants reçus par les refuges et nous chercherons à clarifier qui ils sont et ce qui les pousse à utiliser les refuges. Nous terminerons ce chapitre en explorant la notion d'itinérance et ses modes explicatifs. Bien que notre objet ne soit pas en soi le phénomène de l'itinérance, mais le phénomène de l'itinérance considéré du point de vue des refuges et de leurs modes de prise en charge ; il s'agit d'un passage obligé.

1.1 QUELQUES ASPECTS HISTORIQUES

Au cours des deux derniers siècles de nombreuses organisations ont œuvré auprès des pauvres et des vagabonds. Au moment de la création des refuges, les Sœurs Grises de Montréal et la Société Saint-Vincent-de-Paul sont des acteurs incontournables dans l'organisation de l'aide aux plus démunis (Fournier et Fillion, 1992 ; Vaillancourt, 2005). La Société Saint-Vincent-de-Paul jouera un rôle majeur dans l'offre d'assistance à domicile (par la distribution de vêtements et de nourriture à domicile). Les Sœurs Grises de Montréal, quant à elles, ouvriront une soupe populaire : l'Accueil Bonneau. Ces deux organismes n'offrant toutefois pas d'hébergement, leurs services se concentreront sur l'offre de repas et de vêtements. Bien que la dispensation de ces services soit essentielle à la question de l'itinérance, les organismes offrant repas, vêtements et assistance de jour ne seront pas l'objet de notre thèse⁸. C'est en complémentarité à ces divers services que les refuges seront créés et proposeront une offre globale de services comprenant hébergement et nourriture, vêtements et aide personnalisée.

Faire un historique de l'implantation des refuges nous aurait demandé d'interroger de nouveau la question de la régulation de la pauvreté au cours des derniers siècles au Québec et au Canada (Fecteau, 2004 ; Vaillancourt, 2005) et tel n'était pas notre objectif. Pour les fins de notre thèse, nous avons toutefois identifié quelques repères historiques essentiels qui situeront les refuges dans un contexte politique, social et communautaire, tout en permettant de saisir leur importance en

⁸ En effet, nous avons plutôt privilégié les organismes qui offraient « assistance » et « hébergement » car nous voulions savoir si une prise en charge plus soutenue, plus globale, avait pour effet de marquer la trajectoire des hommes itinérants. On pourrait, en effet, penser que les personnes démunies qui ne bénéficient pas d'un toit sont dans une situation extrême lorsqu'elles sont obligées de recourir aux refuges et qu'elles sont dans un processus avancé de vie à la rue. Le recours au refuge, qui offre à ce moment-là une réponse globale, marquera certainement la trajectoire des hommes itinérants.

tant qu'institutions. Ces repères historiques, comportent trois étapes et présentent les refuges au moment de leur création, de leur expansion et de leur consolidation.

1.1.1 Première période : de la création des refuges à leur expansion

À la fin du XIX^e, la population montréalaise fait face à de nombreux changements culturels, politiques et économiques, à travers, entre autres, d'importantes vagues d'immigration et un exode rural. Devant accueillir ces masses d'ouvriers potentiels et des populations en situation de précarité, la société a choisi « d'attacher une attention particulière à ces catégories inaptes... qu'il faut d'urgence éliminer » (Aranguiz et Fecteau, 1998 : 89). Les refuges sont créés comme services d'urgence pour les populations indigentes de Montréal, et qui permettent d'offrir à une population de vagabonds, un lieu où aller. Ils serviront aussi de lieux où les populations occupant de manière indésirable l'espace public seront conduites. Il s'agit-là d'une forme de contrôle social. Les refuges ont donc été créés à un moment où le vagabondage était sévèrement puni et où les vagabonds étaient vus comme une « source de chaos social » (Aranguiz, 2000 :1). C'est ce qu'expliquent Aranguiz et Fecteau :

[...] Au 19^e siècle, malgré les velléités répressives, malgré les effets catastrophiques de la paupérisation de milliers d'artisans sous le coup de l'industrialisation, on renonce à cette poursuite qui fait du vagabondage une infraction certes punissable mais dorénavant passible de peines relativement légères de quelques jours ou d'un mois ou deux de prison ou plutôt on la dilue dans mille petites opérations répressives. Voilà bientôt que l'on met à leur disposition des maisons d'industrie, puis des refuges de nuit. Certes, la dénonciation des errants reste constante, mais la répression s'essouffle nettement (Aranguiz et Fecteau, 2000 : 13).

C'est ainsi que plusieurs refuges naîtront dans la communauté montréalaise de la fin du XIX^e siècle (Aranguiz, 2000). Ils sont, pour la plupart, des initiatives des communautés religieuses et accueillent peu d'hommes sur de courtes périodes. Malgré cela, les vagabonds sont souvent pris en charge par le service de police de la ville qui est rapidement débordé. L'on réalise alors que les prisons comptent de nombreux prisonniers dont le principal crime est la pauvreté. Ainsi, dans le but de vider les prisons de « prisonniers condamnés pour vagabondage [qui] coûtent cher à la Ville » et pour réduire la criminalisation des personnes vagabondes, la Ville de Montréal ouvrira, en 1914, le Refuge municipal Meurling (Aranguiz et Fecteau, 2000 :20). Cela se comprend à la lumière d'un fait important : au XIX^e siècle on reconnaît aux municipalités le pouvoir d'agir et d'intervenir en matière d'assistance sociale (Fecteau, 1995). En effet, Fecteau explique « que les problèmes tenant à la misère et à la pauvreté relèvent avant tout de l'initiative *locale*... la pauvreté est [alors] reconnue comme un dysfonctionnement de la communauté » (1995 : 107, italique de l'auteur). Mais l'aide directe ne se fera que très rarement indique Fecteau, elle s'est plutôt manifestée à travers des actions ponctuelles ou d'urgence. À ce moment, mis à part le Refuge Meurling⁹, peu d'institutions de nuit desservent la population vagabonde et les quelques refuges existants sont souvent contestés¹⁰.

C'est au moment de la mise en place des premières maisons d'accueil pour hommes vagabonds que seront créés les refuges *Old Brewery Mission*, en 1890 et

⁹ Dans le cas des refuges, le refuge municipal Meurling était une véritable innovation qui devait permettre des séjours temporaires et favoriser la réintégration à la société. Il a été ouvert de 1914 à 1957 et les hommes qui, au départ, ne devaient y passer que deux nuits y passeront une quinzaine d'années plus tard, quarante-deux nuits en moyenne (Aranguiz et Fecteau, 2000).

¹⁰ On leur attribue en effet des fonctions de « redressement » des comportements déviants, voire même de re-socialisation (Aranguiz, 2000). À cette époque, la pauvreté, l'alcoolisme et de nombreux autres problèmes sont identifiés comme étant des problèmes personnels : pour les vaincre, la personne devait d'abord s'aider elle-même (Fecteau, 2004).

Welcome Hall, au début du XX^e siècle. Ces organismes d'assistance joueront des rôles multiples et importants en ce début de siècle. La crise des années 1930 et la Deuxième Guerre Mondiale changeront l'offre de services provenant du domaine caritatif (Aranguiz et Fecteau, 2000). Avec le temps, tous les refuges fermeront leurs portes, sauf les refuges *Old Brewery Mission* et *Welcome Hall*. Quant au refuge municipal Meurling créé en 1914, il changera de mission et deviendra un centre de réhabilitation pour indigents, handicapés et alcooliques.

L'État, dont l'aide octroyée aux pauvres était modeste au XIX^e siècle, marquera le XX^e siècle, en transformant le statut de l'aide charitable : il existe maintenant un droit à l'assistance (Juteau, 1990). Paradoxalement, c'est avec l'avènement d'une société davantage providentialiste, que l'on reconnaîtra l'importance des refuges et qu'on justifiera leur existence dans la société québécoise (Aranguiz et Fecteau, 2000)¹¹. Pour Aranguiz et Fecteau (1998), la dénomination des populations vagabondes passera alors d'un « état » de vagabond à la figure du pauvre méritant, victime du système économique. Cela aura notamment pour effet que le terme de « vagabondage » disparaîtra presque totalement au profit de celui d'« itinérance » (Aranguiz et Fecteau, 2000). Si le couple vagabondage-prison définissait le type de gestion sociale de ce siècle, celui d'itinérance-assistance deviendra le problème social et le mode de régulation de la période suivante.

¹¹ À cette période, d'autres refuges ouvriront leurs portes. Du coup, les conditions les régissant se modifient et les installations sont améliorées sous plusieurs aspects, surtout celui des installations sanitaires (Aranguiz, 2005 ; Aranguiz et Fecteau, 2000).

1.1.2 Deuxième période : de l'expansion à la réorganisation des refuges

L'apparition du « pauvre méritant » change la perception que la société a des refuges. En même temps, des changements au niveau du rôle exercé par diverses institutions transforment le recours aux refuges. De la fin du XIX^e siècle au début des années 1960, le système asilaire québécois prenait la forme d'un internement en institution fermée (Dorvil *et al.*, 1997)¹². Les asiles furent rapidement surpeuplés et ne s'y retrouvaient pas que les gens ayant des troubles mentaux. On y trouvait aussi des bandits, des prostituées, bref des personnes que l'on souhaitait soustraire au regard de la société (Dorvil, Renaud et Bouchard, 1994). Les changements dans la pratique psychiatrique et l'influence qu'exerçaient des pays comme les États-Unis et la Grande-Bretagne ont contribué à transformer le regard posé par les autorités québécoises sur les institutions asilaires. Au début des années 1960, le rapport Bédard¹³ préconise que le Québec modernise son institution asilaire que l'on qualifiait alors d'archaïque. Ainsi la première étape de la désinstitutionalisation a eu lieu et, de toutes les pratiques proposées, la vie en communauté a été celle qui a été retenue: l'internement en asile cessait d'être la forme d'intervention privilégiée. À la suite du rapport Bédard, une partie des hôpitaux asilaires fut fermée. Certains hôpitaux généraux créèrent des pavillons concentrant les cas psychiatriques et des

¹² À ce moment, les asiles ressemblaient davantage à des prisons qu'à des maisons de soins spécialisés et on y pratiquait un mode d'intervention plutôt répressif. Les individus étaient responsables de leurs comportements, manies, états et ils étaient punis lorsqu'ils dérangent l'ordre social. Ce que représentait ces personnes devait être camouflé, d'où la présence d'asiles dans certaines régions éloignées du Québec.

¹³ Le rapport Bédard fait figure de première étape dans la désinstitutionalisation du système psychiatrique québécois. Pour une diversité de raisons dont des raisons économiques, le rapport Bédard recommande à l'État de « sortir » les patients des hôpitaux psychiatriques. Les installations hospitalières sont vues comme étant désuètes et dispendieuses pour l'État. Avec l'arrivée de nouveaux médicaments, les maladies mentales peuvent se « guérir », et l'inutilité d'entretenir ces installations devient évidente pour les autorités. Pour plus d'informations sur les différentes étapes de la désinstitutionalisation psychiatrique, voir Dorvil *et al.* (1997).

ressources communautaires accueillant des personnes psychiatisées se développèrent.

La désinstitutionalisation aura alors, à ce moment, un impact important sur l'existence et la consolidation des refuges. Ceux-ci deviendront nécessaires et leur action gagnera en importance au niveau local et principalement à Montréal. Sortir les patients des institutions psychiatriques demandait une réorganisation complète des services. Il fallait aussi déployer des mesures financières adéquates pour effectuer cette réorganisation. On le sait maintenant, ces conditions n'ont pas été significatives en raison des besoins et le réseau communautaire n'en a que très peu bénéficié. Pour certains auteurs, les conséquences ont été énormes et elles se font encore sentir aujourd'hui : par exemple, on a assisté au cours des ans à un accroissement du phénomène de l'itinérance des personnes pauvres et isolées, ainsi qu'à l'apparition du phénomène de la porte tournante dans les hôpitaux (Dorvil *et al*, 1997). Pour Aranguiz et Fecteau, ces changements institutionnels et les conséquences qui en découlent sont la preuve que l'État-providence n'a pas su relever le défi de « mettre fin à une logique sociale d'exclusion morale » (1998 : 96).

L'organisation des services sera donc largement modifiée après 1960. Un important réseau de services communautaires sans but lucratif se met en place en parallèle aux services étatiques et caritatifs. Mayer et Groulx (1987) décrivent en quatre étapes la mise en place et l'organisation d'un réseau de services sociaux. La première, au cours des années 1960, amènera une consolidation professionnelle (du travail social) à travers la création de nombreuses corporations. La deuxième et la troisième étape, dans les années 1970, passeront par la mise sur pied de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social (Commission Castonguay-Nepveu) qui changera totalement la vision de l'offre de services de santé et de

services sociaux. On y introduira les notions de gratuité et d'universalité. Ensuite cette Commission proposera une réelle réforme des institutions et des pratiques à travers, entre autres, la création des centres locaux de services communautaires (CLSC). Enfin, quatrième et dernière étape, dans les années 1980, correspond à une nouvelle crise et une réorganisation majeure du secteur des « affaires sociales ».

Les refuges, quant à eux, sont aux prises avec diverses populations d'usagers. Ils reçoivent des personnes qui vivent une instabilité domiciliaire et qui ressemblent davantage à la figure-type de l'itinérant. Ils accueillent également des populations qui ont d'importants problèmes de santé mentale et qui, faute de solution de rechange, optent pour une vie en refuge. La récession économique des années 1980 a, certes, influencé le fait que les refuges reçoivent davantage de personnes itinérantes, et que celles-ci soient dans des situations davantage critiques. C'est ce que l'on a pu observer dans les refuges aux États-Unis ; on peut raisonnablement penser que la situation était semblable au Canada (Burt *et al.*, 2001).

L'aide aux hommes itinérants se cristallise alors autour des refuges et d'une soupe populaire (Accueil Bonneau). La pratique d'intervention privilégiée dans les années 1970 et 1980 sera le secours direct (Linteau *et al.*, 1986) : un système de prestations monétaires aux plus démunis (notamment à travers les allocations familiales). Vers la fin des années 1980, l'État se questionne, par ailleurs, sur le manque de concertation entre les politiques sociales et les politiques en santé. En effet, la santé et le bien-être sont de plus en plus deux notions liées. En 1992, le gouvernement du Québec instaurera la Politique de la santé et du bien-être qui reconnaîtra l'existence de certains problèmes sociaux prioritaires. Du coup, l'État, deviendra un acteur dans le développement de mesures visant à régler ces problèmes sociaux. L'itinérance est au nombre des problèmes à enrayer et à

prévenir et elle bénéficiera, dès lors, de financements tant pour la recherche que pour l'aide directe.

Au fil des ans, les refuges se questionneront sur leurs pratiques, sur les populations qu'ils reçoivent, sur leurs responsabilités ainsi que sur celles de l'État (fédéral et provincial). Dans les années 1980, les refuges constateront que l'assistance en matière de gîte et repas n'est plus suffisante (Simard, 2007). Au cours des années 1990, un tournant important est pris par les refuges lorsqu'une instance fédérale de financement est créée (le Secrétariat national des sans-abri). Pour les administrateurs des refuges et pour les autres acteurs impliqués dans le travail auprès des personnes itinérantes, on admettra l'idée qu'il faut désormais chercher à sortir les personnes itinérantes de la rue. L'itinérance devient donc un problème social auquel l'État fédéral veut s'attaquer, ne le reléguant plus seulement à la communauté locale. Le financement des organismes œuvrant dans ce sens devient réel et soutenu et il a comme conséquence de changer radicalement les pratiques d'intervention qui ont cours dans les refuges.

Pour compléter cette section sur l'expansion des refuges, rappelons qu'à la fin des années 1960, aux refuges existants (*Old Brewery Mission* et *Welcome Hall*) s'en ajoute un nouveau : la Maison du Père dirigée par les Trinitaires de Montréal. À la fin du XX^e siècle, ces trois refuges se consolident et forment un réseau. Leurs demandes de reconnaissance et de financement auprès de l'État les amènent à développer diverses stratégies dont leur présence dans les médias et dans la communauté. Le financement de nouveaux programmes correspond toutefois à de nouvelles exigences étatiques : « les actions développées au Québec se caractérisent donc par la recherche constante de l'équilibre entre les "impératifs financiers" et les "objectifs sociaux" » (Ulysse et Lesemann, 2004). Les refuges ne

sont cependant pas financés à la hauteur de leurs besoins ; ils font figures du parent pauvre dans le réseau des services communautaires qui desservent les personnes itinérantes.

1.1.3 Troisième période : la configuration contemporaine des refuges

Entre le XX^e et le XXI^e siècle, le nombre de refuges, tout comme le nombre de places disponibles, a fluctué. La demande d'aide est concrètement observable et la présence des refuges se justifie d'elle-même. Au cours des dix dernières années, les refuges ont cependant changé de vocation : ils n'offrent pas que de l'assistance et du « secours direct ». En effet, plusieurs programmes et une diversité de services d'accompagnement (accompagnement à la Cour, aide pour obtenir un revenu, aide pour obtenir des papiers d'identité, etc.) sont maintenant offerts aux hommes qui utilisent les refuges. Le financement des refuges provient en partie de l'État mais ceux-ci, à travers de multiples déclarations médiatiques, cherchent à obtenir un financement plus important. Malgré leur changement de vocation, les refuges sont encore vus, par certains, comme des lieux qui permettent principalement de contenir une population plutôt indésirable dans les rues de la ville. Lorsque les personnes itinérantes utilisent les refuges ou sont forcées de les utiliser, cela réduit le sentiment d'insécurité dans la population domiciliée (Avenel et Damon, 2005 ; Hurtubise, Babin et Grimard, 2007)¹⁴.

La responsabilité en matière d'itinérance n'est cependant pas claire. Relève-t-elle de paliers fédéral, provincial de l'État ou des instances municipales ? Toutes les

¹⁴ Ces exigences, on peut les voir à travers les règlements municipaux interdisant de dormir dans les parcs et sur les bancs de la Ville après 23h. On peut également les voir dans le travail des policiers qui, en temps froids, feront des interventions afin de faire admettre les personnes itinérantes dans les différents refuges.

grandes villes occidentales sont confrontées à ces questions, surtout face à une certaine intolérance qui s'exprime par des réactions du type « Pas dans ma cours » (*NIMBY*) (Damon, 2003 ; Ranasinghe et Valverde, 2006 ; Roy, Noiseux et Thomas, 2003 ; Wynne-Edwards, 2003).

En 2002, l'État québécois adopte une politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire. Tous les efforts fournis par le réseau d'organismes communautaires depuis les années 1960 sont ainsi reconnus ainsi que leurs actions « sur les facteurs générateurs de la pauvreté et de l'exclusion » (Ulysse et Lesemann, 2004 : 175). En parallèle, en 2003, est adoptée la loi 112, soit *La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale*. Cette Loi fut généralement bien reçue dans la société québécoise, mais elle fut aussi critiquée parce qu'elle n'était pas accompagnée de mesures concrètes. Quelques années plus tard viendra, de la part du milieu communautaire œuvrant auprès des populations itinérantes, la revendication d'une Politique de lutte à l'itinérance. À l'automne 2008, lors d'une Commission parlementaire sur l'itinérance, tous les acteurs du milieu autant des services généraux que ceux qui desservent spécifiquement les personnes itinérantes se réunirent et plus de 150 mémoires furent déposés. D'importantes recommandations ont été faites par la Commission et un cadre d'action interministériel fut adopté par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, au moment de la rédaction de la présente thèse, le Gouvernement n'avait toujours pas adopté une Politique générale de lutte à l'itinérance. ne comptait pas émettre de Politique, préférant ainsi le cadre d'action déjà déployé.

C'est dans ce contexte que les refuges évoluent en ce début du XXI^e siècle. Certes, ils sont confrontés à de nombreux défis : manque de financement récurrent, manque de ressources humaines, manque de ressources immobilières,

accroissement de la complexité des problèmes des personnes itinérantes ; cela dit, leur développement a permis de répondre à divers besoins. En offrant un gîte et un repas à ceux qui en sont dépourvus, les refuges structurent un quotidien qui semble parfois chaotique et ils exercent un certain contrôle sur une population qui paraît potentiellement dangereuse et dérangeante. La « gestion » de la pauvreté s'est toutefois transformée au cours des deux derniers siècles ainsi que la lecture du problème de l'errance.

Avec ce survol historique nous avons voulu indiquer les éléments majeurs du développement des refuges au Québec. Pendant un siècle et demi, ce développement s'est fait à partir d'orientations sociales, économiques et politiques différentes. Les refuges, au nombre de trois, sont en constante interaction avec les différentes institutions de la société québécoise. Ils ont acquis un savoir-faire et une place importante dans le paysage des organismes communautaires. À travers leur offre de services d'hébergement et de repas, ils sont toutefois uniques pour ce qui est de la prise en charge des personnes itinérantes.

1.2 LES TROIS REFUGES À MONTRÉAL

Les trois refuges que nous avons étudiés ont été créés, comme nous venons de le voir, dans des contextes différents. La *Old Brewery Mission* et la *Welcome Hall* sont des organismes centenaires qui ont été mis sur pied par la communauté anglophone de Montréal au tournant du XIX^e siècle afin de réduire la criminalisation des hommes vagabonds, immigrants ou victimes de la crise économique. La Maison du Père, pour sa part, est un organisme plutôt récent qui a été mis sur pied par la communauté francophone de Montréal à la fin des années 1960 afin de venir en aide aux plus démunis. Leurs histoires sont singulières, mais leurs visées sont à peu

près les mêmes. De manière générale, les trois refuges ont aujourd'hui une offre de services qui se ressemble. Ils offrent tous les trois de l'hébergement d'urgence, des repas, de quoi se vêtir, des services d'accompagnement, des programmes de sortie de rue. Nous aborderons donc dans cette section ce que sont les trois refuges et leurs offres de services. Nous y reviendrons toutefois dans le troisième chapitre de manière beaucoup plus approfondie ; mais il nous semblait essentiel, en début de thèse, de donner des informations de base permettant d'éclairer la suite de notre propos.

1.2.1 *Old Brewery Mission*

C'est sous l'initiative de deux sœurs, Mina Douglas et Mary Finley, que la *Old Brewery Mission* (OBM) est créée en 1889 afin d'offrir un repas chaud aux miséreux. Cela ne semble pas suffisant devant une population pauvre dont l'accroissement est rapide. C'est ainsi qu'elles ouvriront un centre d'hébergement. Aujourd'hui, OBM compte plusieurs pavillons à Montréal qui proposent divers services. Dans le pavillon principal, le pavillon Webster, se trouvent, outre les services administratifs, le service d'hébergement d'urgence (SHU) des hommes itinérants et deux programmes de sortie de rue : le programme de transition *L'Étape* et les résidences pour hommes âgés, *L'Escale*. Ce pavillon est situé au centre-ville entre le quartier chinois et le Vieux-Port, dans un quartier commercial. A ces services destinés aux hommes se sont ajoutés, en 1998, des services pour les femmes itinérantes. De fait, le pavillon Patricia McKenzie offre un service d'hébergement d'urgence et deux programmes de sortie de rue (transition et résidences). En plus des services offerts dans ces deux pavillons, OBM a des ententes de services avec les Services correctionnels du Canada et l'hôpital Douglas afin de mettre sur pied les Maisons

Roger-Beaulieu et Claude-Laramée¹⁵. OBM compte aussi des logements avec soutien communautaire au sein des pavillons Marcelle et Jean-Coutu. Pour les besoins de notre thèse, nous nous concentrerons uniquement sur les services offerts au pavillon Webster.

À OBM, l'hébergement d'urgence comprend le gîte pour un nombre illimité de nuits. Il comprend généralement un repas le soir¹⁶, un déjeuner le matin, l'accès au vestiaire pour renouveler les vêtements (selon le soir de la semaine). Des services sont aussi offerts par des employés du refuge (l'inscription sur la liste d'attente pour les programmes de sortie de rue, des références pour des emplois, de l'aiguillage vers d'autres refuges, etc.) et des services sont également offerts par des professionnels provenant de la communauté externe (infirmier, travailleur social, conseiller en toxicomanie, etc.).

Le pavillon Webster compte un SHU et deux programmes de sortie de rue comprenant des séjours d'une durée limitée. Le SHU compte 197 lits, séparés en quatre dortoirs. Le premier programme de sortie de rue, *L'Étape*, offre des services de base qui permettent aux hommes de refaire leurs cartes d'identité et d'entreprendre des démarches pour recevoir un revenu (généralement l'aide sociale, parfois des prestations d'invalidité, d'autres fois des pensions de vieillesse). Ce programme dispose de 30 places où dormir en dortoir et aucun frais n'est exigé pour y demeurer. Les usagers peuvent y rester pour un maximum de 30 jours et ils

¹⁵ La Maison Roger-Beaulieu accueille des hommes qui sortent d'une institution correctionnelle fédérale, alors que la Maison Claude-Laramée accueille des hommes qui sortent de l'hôpital psychiatrique Douglas.

¹⁶ Après le 15 de chaque mois, tous les usagers bénéficient d'un repas le soir. Avant le 15 de chaque mois, un repas est seulement offert à ceux qui sont venus la veille. Les hommes qui ne sont pas venus la veille ne pourront bénéficier d'un repas le soir de leur admission, mais ils y auront droit le lendemain.

peuvent consulter un conseiller en intervention qui les aidera à faire ce que les employés nomment un "plan de vie" c'est-à-dire à mettre en œuvre un départ organisé du refuge. Les conseillers aident aussi les hommes dans leur démarche de réinsertion en emploi ou en logement. Sept composantes de la vie des hommes sont évaluées : habitat, santé, justice, travail/formation, finances/revenus, relations, "instrumental" (comment, par exemple, le départ du programme s'organise). À la suite de ce programme, les usagers qui désirent continuer leur démarche de sortie de rue peuvent s'inscrire au programme de la résidence *L'Escale*. Ce second programme compte 77 places en chambres privées, semi-privées ou en dortoir. Les hommes qui y accèdent doivent avoir un "plan de vie" construit au moment de leur séjour au à *L'Étape*. Ils doivent déboursier des frais de résidence entre 328 \$ et 420 \$ par mois selon le type d'habitations choisies ou disponibles et ils y sont nourris et vêtus. De plus, ils ont accès à des conseillers en intervention, peuvent bénéficier d'une salle de loisirs (avec télévision, bibliothèque et ordinateur sans internet), et d'une laveuse et une sècheuse.

L'équipe de la OBM compte environ 200 employés¹⁷ pour couvrir l'ensemble des services dans les divers pavillons. Au pavillon Webster, diverses équipes se partagent le travail. Les employés de type "agent de sécurité" s'occupent des usagers du SHU et les conseillers en intervention interviennent auprès des usagers inscrits dans les programmes de sortie de rue. Parmi les salariés, on compte également des employés travaillant à la cuisine, au vestiaire et à l'accueil des usagers. Au moment de notre enquête, OBM avait un directeur général et un directeur des opérations¹⁸.

¹⁷ Ce chiffre inclut les employés sur appel, à temps partiel et à temps complet. OBM est le seul refuge dont les employés sont syndiqués.

¹⁸ En 2008, Matthew Pearce était le directeur général du refuge et Donald Morin le directeur des

En plus de l'équipe de salariés, des bénévoles provenant de la communauté s'ajoutent chaque soir pour la distribution de repas. Certains viennent de manière ponctuelle et individuelle, d'autres viennent en groupe corporatif. Certains repas « spéciaux » sont offerts aux usagers du refuge ; certaines corporations offrent font un don en argent à la OBM qui s'occupe d'acheter ce qu'il faut pour procurer aux hommes un repas plus copieux qu'à l'ordinaire.

1.2.2 *Welcome Hall*

Le refuge *Welcome Hall* (WH) ou la Mission Bon Accueil est né au début du XX^e siècle à l'initiative d'un homme d'affaire chrétien, T.B. Macaulay (alors président de la compagnie d'assurance *Sun Life*). D'abord soupe populaire, WH a rapidement diversifié son offre de services. Le refuge propose aujourd'hui des services aux familles à travers la distribution de paniers alimentaire ; aux hommes par de l'hébergement d'urgence, un programme de réhabilitation et un programme de résidences ; il s'adresse aussi aux jeunes en offrant des résidences et un centre de jour ; aux enfants au moyen d'activités récréatives. Il offre également des services d'employabilité à travers une friperie comme plate-forme de réinsertion en emploi.

L'organisation compte un peu moins de 80 employés et les nombreux pavillons sont situés à divers endroits dans l'ouest de la ville de Montréal. Le directeur général coordonne tous les services de WH et les employés sont généralement de confession chrétienne évangélique¹⁹. De cette façon, les usagers des services peuvent aller solliciter n'importe quel employé afin d'échanger au sujet

opérations. Ce dernier s'occupe de tous les services offerts par le pavillon Webster et il a à sa charge les différents groupes d'employés que nous venons d'énumérer

¹⁹ En 2008, Cyril Morgan était le directeur de la WH et Claude Lanoie était le directeur du pavillon pour hommes de la rue St-Antoine.

de la parole de Dieu. Aux employés salariés, s'ajoutent parfois des missionnaires qui viennent faire du travail ponctuel pour des périodes variables.

WH comporte six types de services. Deux principaux pavillons nous intéresserons dans cette thèse : le pavillon de la rue Acorn qui compte de nombreux services, dont le programme de réhabilitation pour hommes et le pavillon de la rue St-Antoine où se trouvent le SHU ainsi qu'un « programme de résidences » pour reprendre leur termes.

Le principal lieu d'accueil des hommes itinérants est le refuge situé sur la rue St-Antoine, à l'intersection de l'autoroute 720, dans un quartier résidentiel. Dans ce pavillon se trouve un peu moins d'une dizaine d'employés. Le directeur du refuge, deux intervenants et des employés de soutien (employés de sécurité, de la cuisine et d'entretien) assurent le bon fonctionnement du refuge. Ces employés sont peu nombreux pour recevoir l'ensemble des usagers qui se présentent chaque soir. Les deux principaux responsables trouvent parfois cela fort inquiétant, particulièrement certains soirs d'hiver alors que le refuge est rempli au-delà de ses possibilités d'accueil. C'est là que le rôle des bénévoles (provenant du groupe des usagers) est important et c'est pourquoi aussi leur nombre est considérable : une trentaine chaque soir et le groupe est renouvelé chaque mois. WH n'a pas de bénévoles qui proviennent de l'externe. L'administration n'a recours qu'aux usagers du refuge. Quinze nuits par mois est la limite de séjour imposée à tous les usagers. Ceux qui deviennent bénévoles ont toutefois le droit d'y rester jusqu'à trois mois.

À WH on trouve également un programme de sortie de rue, le « programme de résidences », qui comprend quarante lits. Ces lits en dortoir sont situés au rez-de-chaussée du refuge et il en coûte 70 \$ par semaine pour y avoir droit. Les usagers

qui optent pour ce programme y sont logés, nourris, vêtus. Ils doivent aussi être sobres, faute de quoi ils ne pourront y être admis. Un intervenant leur est assigné, il les rencontre afin de les guider dans leurs différentes démarches. On exige que les usagers soient suffisamment autonomes avant d'accéder à ce programme car ce dernier est surtout centré sur la réinsertion en logement.

Le centre de réhabilitation de la rue Acorn, quant à lui, est un programme de sortie de rue d'un autre type. Il est basé sur un programme en 12 étapes inspiré des Alcooliques anonymes (A.A.) et visent la sobriété. Ce programme a une composante chrétienne, contrairement aux autres programmes de réhabilitation de ce type qui offrent un programme laïc. Pour y être admis, les usagers doivent avoir des problèmes de dépendance : aux drogues, à l'alcool, au jeu compulsif, etc. Au pavillon de la rue Acorn, cinquante studios sont disponibles pour les hommes qui veulent entreprendre une démarche visant à s'en sortir. Le montant du loyer est de 485 \$/mois et la durée du séjour d'un à trois ans. Comme nous l'a expliqué un intervenant, l'usager doit avoir « des démons à chasser » et il doit vouloir faire un travail afin de devenir un nouvel homme. La structure du programme ne permet pas de recevoir des hommes qui n'ont que des problèmes de santé mentale ou d'instabilité résidentielle.

1.2.3 La Maison du Père

La Maison du Père (MDP) est un organisme caritatif fondé en 1969 par l'abbé Guy Laforte à la demande de l'archevêque de Montréal. C'est en 1975 que l'administration de l'organisme est confiée aux Trinitaire ; une « communauté religieuse vouée au service des plus démunis ».

Aujourd'hui, le personnel de la MDP est composé d'administrateurs laïcs (l'équipe de direction), d'intervenants laïcs, d'agents de sécurité (la nuit seulement), d'employés de cuisine et de bénévoles issus de la communauté. Chaque soir de la semaine une équipe de bénévoles issus de la communauté vient épauler les employés de la Maison du Père dans diverses tâches. Chaque équipe de bénévoles est mobilisée un soir par semaine et leurs tâches de travail concernent principalement l'accueil des hommes itinérants et le service à la cafétéria. À cela s'ajoutent le travail fait par les Trinitaires le jour et le soir ainsi que le travail bénévole fait par les hommes usagers du refuge. Il y avait, à l'été 2008, 72 employés, dont 42 intervenants et 30 employés de soutien. La directrice générale de la MDP travaille conjointement avec le directeur clinique qui s'occupe des employés et travaille à l'élaboration des orientations de l'intervention²⁰.

Le refuge est situé dans l'arrondissement Ville-Marie, sur le boulevard René-Lévesque à l'angle de la rue Berri. Il est situé dans un quartier actif du centre-ville francophone. S'y trouvent les bureaux de l'administration, un SHU pouvant héberger 150 personnes, des studios logeant 30 personnes ayant des problèmes de santé mentale²¹. On y offre aussi un programme de sortie de rue, *Le Transit*, permet de recevoir 30 hommes. À cela s'ajoute un pavillon connexe au refuge où 76 places en

²⁰ En 2008, Geneviève Grégoire était la directrice générale et Mario Dauphinais le directeur clinique.

²¹ Les usagers des studios présentant des problèmes de santé mentale ne sont pas encouragés à se mêler aux autres usagers du refuge. Les chambres et salons sont séparés des services pour les usagers du SHU, ils n'ont donc pas de contacts réguliers avec eux. Les employés de la MDP tente, d'ailleurs, de les soustraire le plus possible au fonctionnement du SHU. Il en va de même pour les résidences. Comme elles sont situées dans un pavillon connexe, mais séparé, leur fonctionnement est différent du reste du refuge. Pour ces raisons, et parce que les usagers du SHU ne transitent pas habituellement vers ses services, nous les avons exclus de notre enquête.

résidence sont disponibles pour les hommes de 50 ans et plus. Nous nous intéresserons principalement au SHU et au programme de sortie de rue.

Le Transit est un programme de transition pour les hommes itinérants usagers du refuge qui désirent s'en sortir. Les hommes peuvent y rester entre quatre et six mois. Dans la réalité, il n'y a pas de contrôle serré sur le temps de séjour et certains sont là depuis plus de six mois. Les hommes doivent avoir un "projet de vie" en y entrant (par exemple, arrêter de consommer, se trouver un appartement, etc.). Il en coûte 430 \$ pour y résider et les hommes y sont nourris et vêtus.

Ces trois refuges offrent donc des services spécifiques en regard des autres organismes du réseau communautaire. En effet, pour les hommes itinérants qui ont besoin d'un hébergement d'urgence, le recours à un des trois refuges est possible. Toutefois, pour répondre de manière générale aux besoins des personnes en situation d'itinérance, les refuges sont aussi une réponse à travers la vaste gamme de leurs services.

1.3 UN RÉSEAU DE SERVICES

La question de l'itinérance étant complexe et les besoins immenses, une partie des réponses se trouve dans l'organisation des services. Ce qui caractérise Montréal à ce chapitre c'est l'organisation en réseau de l'ensemble des services. Dans cette section nous exposerons quatre aspects de cette organisation : quelques repères relatifs à la logique du réseau, la question de l'accessibilité, la territorialisation des services et le financement du réseau.

1.3.1 Quelques repères pour comprendre le réseau

L'organisation communautaire montréalaise visant les populations en situation d'itinérance s'est passablement modifiée au cours du dernier siècle et particulièrement au cours des vingt dernières années. Cela s'explique par la diversification de la population en situation d'itinérance (jeunes, femmes, autochtones, etc.) et aussi par la complexification des problématiques vécues par ces personnes (poly-dépendances, problèmes de santé mentale non diagnostiqués, troubles concomitants, etc.). Une tendance émergente est l'intégration des services, et la multidisciplinarité ou l'interdisciplinarité, qui permet à l'ensemble des services de prendre en compte les divers aspects de la vie d'une personne (Bourque *et al.*, 2006).

Dans le réseau montréalais, outre les refuges comprenant l'hébergement d'urgence et des programmes de sortie de la rue, on compte divers types de services offerts aux personnes itinérantes : des soupes populaires, des centres de jour ; des services qui s'adressent spécifiquement aux jeunes de la rue, aux femmes, aux hommes ; des équipes de santé spécialisées ; des services de réinsertion en emploi, des services d'accompagnement à la cour, des services pour la défense de droits, etc. En parallèle à ce réseau de services se trouvent également d'autres services et organismes qui accueillent des personnes itinérantes et d'autres populations en situation de vulnérabilité ou de pauvreté (hôpitaux, site d'échange de seringues, centre de crise, etc.).

Qu'ils soient exclusivement réservés aux personnes itinérantes ou pas, qu'ils soient communautaires ou institutionnels, ces organismes s'organisent autour de services dits de première, deuxième ou troisième ligne. Les services de première ligne sont des services d'urgence (urgence santé, urgence psychiatrique, refuge,

centre de crise, etc.). Les séjours y sont habituellement de très courtes durées, de quelques heures à quelques nuits. Les services de deuxième ligne sont généralement plus spécialisés (services de désintoxication, programme de transition, programmes de sortie de rue, etc.) et les personnes peuvent y demeurer de quelques semaines à plusieurs mois. Finalement, les services de troisième ligne s'adressent à des personnes ayant des besoins très spécifiques. On retrouve dans ce type de services le logement avec soutien communautaire, les séjours en centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), etc. La durée du séjour peut s'étendre sur de longues périodes ; parfois cela se compte en termes d'années, d'autres fois aucune limite dans le temps n'est imposée.

Le recours à tous ces services est pratiquement le même ; ils sont tous beaucoup utilisés et beaucoup sollicités. Les services de première ligne sont les plus utilisés ; ils peuvent accueillir un plus grand nombre de personnes. On pourrait penser que les problèmes sont réglés au niveau des services de première ligne et que le recours à la deuxième ou troisième ligne s'avérerait non nécessaire. Or, on se rend compte que la demande pour les services de deuxième et troisième ligne est beaucoup plus importante que le nombre de places disponibles et donc, que l'accès y est généralement plus restreint. Quant aux services de deuxième et troisième ligne, ils desservent une plus petite clientèle.

Pendant longtemps un débat autour de l'alternative suivante existe : soit une offre de services spécifiques (pour les personnes itinérantes seulement parce qu'elles utilisent peu ou pas du tout les services ou parce qu'elles n'ont pas accès aux services offerts à la population en général), soit une offre de services généraux (évitant la ghettoïsation de certaines populations et offrant un même accès à tous) ; ce débat a animé l'ensemble des acteurs intervenants concernés par cette question.

Sans être résolue, l'offre de services de santé s'est cependant spécialisée et une panoplie de services est maintenant offerte exclusivement aux populations en situation d'itinérance. Le meilleur exemple pour illustrer cela est la création d'une équipe-itinérante au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance²² où l'offre de services multidisciplinaire et spécialisés a permis de répondre de façon unifiée aux problèmes des personnes itinérantes qui s'y présentaient. Cependant, tous les services institutionnels n'offrent pas des services exclusivement conçus pour les personnes itinérantes. Certains services généraux accueillent sans discrimination toutes les personnes qui veulent recourir à leurs services ; ils auront en parallèle des places réservées pour les personnes itinérantes afin de favoriser leur accès aux dits services. Par exemple, le centre Dollard-Cormier offre des services de désintoxication aux personnes qui ont un problème de toxicomanie, d'alcoolisme ou de jeu compulsif. Ce service est offert à la population générale, mais des lits d'urgence sont réservés pour la clientèle en situation d'itinérance. Une difficulté importante demeure cependant pour tous les services à Montréal et cela constitue un défi : l'arrimage des services communautaires aux services de santé.

En guise de conclusion de cette section sur les repères, reprenons les logiques de réseau telles que proposées par Roy et Morin (2007), où on y traite l'action exercée par ces services. Même si les logiques d'action ne sont pas en correspondance directe avec l'organisation des services au sens où elles n'ont pas de missions exclusives, elles nous permettent de saisir les grands principes mis de l'avant et la structuration générale des services en réseau à Montréal. D'une part,

²² Il existe à travers le Québec trois équipes-itinérantes. Ayant reconnu la spécificité de la problématique de l'itinérance ces équipes se sont orientées vers le multidisciplinaire afin de combler le plus adéquatement possible les besoins des personnes itinérantes qu'elles reçoivent. Elles favorisent surtout « l'accessibilité des soins et des services sociaux aux personnes sans-abri » (site web Liaison-itinérance)

l'action est exercée au nom d'un individu ou d'un collectif ; d'autre part, elle est principalement faite au nom de la défense de droit de la personne ou de la collectivité (Roy et Morin, 2007 : 201). Quatre figures structurent l'assistance aux personnes itinérantes : le soin, l'affirmation des droits (*advocacy*), la réadaptation des comportements individuels et l'encadrement et la contention des risques²³. La particularité des refuges est de réunir plus ou moins ces quatre figures d'action : ils ont longtemps fait, et font encore, de la « réadaptation » de comportements individuels ; à travers leur organisation, ils permettent aussi la contention de risques ; ils offrent un certain nombre de soins ; et, à l'occasion, ils se mobilisent pour la défense des droits de ces personnes.

1.3.2 L'accessibilité aux services

L'accessibilité aux services est une question fort complexe en ce qui concerne les personnes en situation d'itinérance. Roy *et al.* (2006), dans un rapport de recherche, mentionnent que les difficultés d'accès des personnes itinérantes sont caractéristiques du réseau de services québécois et qu'il y aurait, en effet, une « incompatibilité entre l'organisation des services et les conditions de vie des personnes itinérantes » (Roy *et al.*, 2006 : 12).

Malgré la volonté d'offrir des services multidisciplinaires et malgré leur diversité, on est plus souvent à même de constater le cloisonnement de ceux-ci. Divers facteurs (subventions gouvernementales, exercice des responsabilités, situations sur le terrain) ne permettent pas toujours d'offrir un service qui corresponde adéquatement à la réalité de la vie des personnes itinérantes. Par exemple, peu de services permettent la consommation d'alcool et de drogue sur

²³ Pour plus d'informations à ce sujet voir les pages 201 à 210 du texte de Roy et Morin (2007).

leur site ; peu d'organismes offrent des services adaptés aux personnes qui ont un problème de dépendance combiné à un problème de santé mentale ; aucun service d'hébergement n'accueille les couples ou des jeunes avec leurs chiens²⁴, etc. Ou encore, des impératifs d'hygiène, d'ordre, de fonctionnement au quotidien, de règlements à respecter, etc., ne sont pas toujours compatibles avec le respect de la dignité des utilisateurs, ces impératifs créent d'importantes contraintes à l'accès et empêchent certaines personnes d'avoir recours à ces services (Grimard, 2006).

Même si les services de santé ne sont pas l'objet de cette étude, ils représentent une partie importante des services auxquels les personnes itinérantes ont recours. Il apparaît donc important de mentionner certaines particularités des interactions entre ceux-ci et les refuges. D'abord, à Montréal, les hôpitaux, les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et les centres locaux de services communautaires (CLSC) sont regroupés en douze régions administratives appelées Centres de santé et de services sociaux (CSSS). Pour y recevoir des services il faut se prémunir de la carte d'assurance-maladie du Québec ; on l'exige à chaque visite. Par ailleurs, les personnes sans adresse ou sans carte peuvent recevoir des services généraux de santé en se présentant à n'importe quel hôpital. Mais pour recevoir des services d'urgence psychiatrique, il faut posséder une adresse. Afin de ne pas pénaliser les personnes itinérantes (sans adresse), sept hôpitaux montréalais ont organisé leurs services d'accueil en rotation. Les CHSLD, quant à eux, hébergent les personnes référées par les hôpitaux qui ont besoin de soins sur une longue période. Seule une personne qui a une adresse peut avoir accès aux CHSLD. Il arrive, à de nombreuses occasions, que les refuges reçoivent des hommes dont le séjour à

²⁴ Les jeunes de la rue sont connus pour être souvent accompagnés de chiens. Plutôt que de se séparer de leurs chiens lorsqu'ils veulent recourir aux services, ils préfèrent se priver du dit service (Blanchard, 2010).

l'hôpital vient tout juste de se terminer. Ces hommes, qui devraient recevoir des soins à domicile, mais qui sont sans domicile n'ont pas accès au CHSLD. Ils sont renvoyés de l'hôpital (qui assume les coûts) au refuge. Sans ressources adéquates pour accueillir ces hommes, les refuges les accueillent tout de même, en ne leur offrant que ce qu'ils peuvent offrir : un gîte, un repas et des vêtements. À l'inverse, les refuges envoient une personne qui ne va pas bien à l'hôpital. Généralement, peu importe la nature ou la gravité du problème, la personne revient quelques heures plus tard au grand découragement des employés des refuges. La question de l'accès aux services est donc soulevée à plusieurs niveaux.

Les refuges se définissent comme des services de derniers recours ou l'accès est vu comme étant sans limites. Ils servent de lieux d'accueil pour les hommes en situation de vulnérabilité : des hommes itinérants, des immigrants nouvellement arrivés sans ressources, des hommes sous le seuil de pauvreté. Les refuges servent aussi de lieux où il est possible de recevoir des services difficiles d'accès. À ce titre de nombreuses études ont conclu, plus particulièrement pour les soins de santé, que lorsque les services étaient offerts dans les refuges les personnes itinérantes y avaient un meilleur accès et y recouraient plus souvent (Gelberg *et al.*, 1997 ; Rosengard *et al.*, 2001 ; Rosenheck *et al.*, 1998 ; Rosenheck et Lam, 1997 ; Rosenheck, Resnick et Morrissey, 2003). Les refuges montréalais offrent maintenant des services infirmiers, de l'aide de travailleurs sociaux, d'opticiens d'ordonnance, de conseillers en toxicomanie, et de nombreux autres professionnels.

Les refuges montréalais disent offrir un accueil inconditionnel, c'est-à-dire qu'ils reçoivent toute personne qui se présente dans leurs différents services. Dans les faits, les choses sont plus nuancées. Si tous les lits du refuge sont occupés ou encore si un usager a déjà reçu une sanction pour conduite problématique, par

exemple, l'accès sera interdit (nous reviendrons sur cette question au chapitre IV et V). Ainsi, comme nous venons de le voir, l'accessibilité aux services particuliers et généraux est soumise à de nombreux impératifs qui dépassent la seule affirmation du principe.

1.3.3 La territorialisation des services

Les trois refuges s'insèrent dans un important réseau de services à Montréal. Grâce à ce réseau, une diversité de besoins est comblée et les personnes itinérantes connaissent, généralement, les organismes et services du réseau montréalais. Si elles ne connaissent pas toutes les ramifications de ce réseau, celui-ci étant complexe et sans structure présentant des règles uniformes, elles s'en servent à leur manière ; elles ont développé des stratégies de débrouillardise qui leur permettent d'arriver à leur fin (Grimard, 2006 ; Pichon, 1996 ; Zeneidi-Henry, 2002).

Sur cette question, Zeneidi-Henry (2002) parle de « géographie de l'assistance », en référence au réseau de services destinés aux sans domicile fixe (SDF) en France. Les services pour SDF sont souvent situés dans le centre-ville et en raison du lieu où ils sont situés, de leur offre de services et des logiques de fonctionnement qu'ils supposent, ils marquent le quotidien du SDF et son identité. Cette géographie de l'assistance assujettirait les personnes à la géographie même, ou au réseau. P. Pichon (1996) parle, quant à elle, d'une « carrière interstitielle entre rue et assistance ». Dans un refuge la nuit, dans la rue le jour, la survie y est différente et elle requiert la construction de processus d'adaptation différents à travers l'adoption de rôles différents. Cette régulation des interactions fait cependant partie des modalités organisationnelles normales indiquent Roy et Morin (2007).

Au Québec, la décentralisation (et plus récemment la recentralisation) des services de santé et des services sociaux, qui à eu lieu au cours des dernières décennies, a eu pour conséquence la ghettoïsation de populations marginalisées (Morin, 1993). D'une part, le recours aux services par les populations marginalisées les stigmatise, d'autre part, le phénomène du « pas dans ma cour » est renforcé (Wynne-Edwards, 2003 ; Ranasinghe et Valverde, 2006). Les services sont ainsi relocalisés et les usagers devront ou refaire leur cartographie des services utilisés ou développer des stratégies qui leurs permettent d'utiliser les services qui répondent à leurs besoins malgré les difficultés d'accès, le stigmate ou la ghettoïsation possible²⁵.

DeVerteuil, May et von Mahs (2009) notent ainsi que le rapport entre itinérance et géographie a eu tendance à s'incarner à travers la notion et surtout la pratique de la répression vécue par les personnes itinérantes dans les différents espaces occupés. Celles-ci sont davantage visibles dans l'espace public que les personnes domiciliées. Elles sont, de ce fait, davantage exposées à la victimisation (de la part des agents du contrôle social et des autres personnes itinérantes) (Laberge et Roy, 2001).

En plus des conséquences que la territorialisation des services a sur les personnes, elle en a aussi sur les services auxquels les personnes ont recours, et qui sont, eux aussi, marqués d'un stigmate (Roy, 2008b).

Ainsi, les refuges, comme bien d'autres services offerts aux populations pauvres, sont situés dans des quartiers centraux de Montréal. Malgré leur relative accessibilité géographique, ils constituent des endroits socialement non reconnus et

²⁵ L'organisme communautaire CACTUS, qui vient en aide aux personnes toxicomanes, a presque perdu en 2004 une subvention d'un million faute d'un quartier qui voulait bien l'accueillir.

on y a recours parfois dans la clandestinité ou dans la honte. Leur place dans un réseau, dans un quartier, dans une vie sociale commune n'est donc pas garante de reconnaissance positive (Roy, 2008b).

1.3.4 Le financement des refuges

Les trois refuges de notre étude ont, pendant des décennies, refusé toute contribution financière de l'État afin de conserver leur autonomie. Ces organisations ont longtemps puisé à même leurs ressources principalement composées de dons privés ou provenant de leur communauté religieuse respective pour assurer leur fonctionnement.

Depuis la fin des années 1990, les refuges acceptent les fonds octroyés par les gouvernements même si ceux-ci sont peu élevés et insuffisants pour assurer des conditions respectables. À ce propos, les refuges revendiquent, auprès du gouvernement québécois, un meilleur financement. Pomeroy et Casagrande (2007), indiquent que pour les dix-sept grands refuges canadiens, de 52% à 88% de leur financement proviennent de collectes de fonds privés. À Montréal, les premières subventions gouvernementales (fin 1990) attribuaient une allocation de 1,88 \$ par lit par jour ; cela dit, les refuges estiment le coût réel à 24 \$ par lit par jour²⁶. En 2006-2007, la subvention était portée à 5 \$ par lit et en décembre 2007, à 12 \$.

Pour les différents organismes communautaires sans but lucratif, diverses sources de financement provenant des gouvernements fédéral, provincial et

²⁶ Ces chiffres ont été dévoilés en février 2007, lors d'une conférence de presse du regroupement des refuges de Montréal. Le communiqué de presse officiel est sur le site web de la Mission Old Brewery, http://www.oldbrewerymission.ca/otis_grant_fr.htm et http://www.oldbrewerymission.ca/services_hiver.html

municipal sont disponibles. Deux concernent spécifiquement les refuges : la *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance* (SPLI) du gouvernement fédéral et le *Programme de soutien aux organismes communautaires* (PSOC) du gouvernement provincial. La SPLI finance divers projets exclusivement offerts aux personnes itinérantes. Ce ne sont pas des financements récurrents, mais des subventions limitées dans le temps pour des projets dont la pérennité financière est assurée par la suite : projets de recherche, réorganisation de bâtiments, projets novateurs pour la communauté, etc. Le PSOC, quant à lui, finance divers type d'organismes communautaires en donnant des montants d'argent indexés et de manière récurrente en privilégiant la mission des ressources et non pas des projets ponctuels.

Le réseau de services qui vient en aide aux personnes en situation d'itinérance est donc vaste et diversifié. Il comprend des services sociaux, de santé ou des services communautaires de diverses natures. Certains sont exclusivement offerts à la population itinérante alors que d'autres sont des services généraux qui accueillent cette population au même titre que les autres. Les refuges, quant à eux, s'insèrent dans ce réseau qui est structuré à certains égards (désignation de services de première, deuxième, troisième ligne) et pas à d'autres (manque de collaboration, conceptions différentes de l'idée de confidentialité entre les organismes et les usagers, etc.). On l'a vu, les refuges ont refusé le financement de l'État pendant plusieurs décennies, mais aujourd'hui ils en bénéficient.

1.4 LES HOMMES QUI ONT RECOURS AUX REFUGES

Diverses populations ont recours aux refuges à Montréal. On y trouve des femmes, des hommes, des jeunes, des anglophones, des francophones, des

autochtones, des immigrants et on y trouve aussi des gens qui vivent une situation de pauvreté. Ce qui les réunit est, toutefois, c'est le fait qu'ils vivent tous une période d'instabilité résidentielle. Si nous nous sommes intéressée aux refuges montréalais qui desservent la population masculine itinérantes c'est parce que nous voulions analyser un type de prise en charge précis et voir les effets institutionnels d'une prise en charge pour une population de 150 à 200 individus. Dans cette section, nous aborderons, trois dimensions qui contribueront à mieux saisir le portrait de ces hommes qui ont recours aux refuges. Nous explorerons d'abord diverses caractéristiques, tant en termes de santé que de problèmes de dépendance. Ensuite, bien que très peu d'enquêtes aient été faites dans les refuges, nous présenterons les quelques statistiques disponibles portant sur le recours aux refuges, la fréquence d'utilisation, etc. Finalement, nous présenterons diverses enquêtes et études qui cherchent à comprendre les motivations du recours aux refuges.

1.4.1 Les caractéristiques de la population vivant en refuge

Les populations qui utilisent les refuges à Montréal sont hétérogènes (Fournier, 1991) ; on y constate la prédominance d'hommes blancs. Aux États-Unis, ce sont surtout des hommes noirs et des vétérans de la guerre qui fréquentent les refuges ; dans les autres provinces canadiennes, ce sont plutôt les populations autochtones qui constituent le groupe le plus important (Hopper et Milburn, 1996 et Blassi, 1994 cité dans Culhane et Metraux, 1999 ; Caton, 1990 cité dans Mosher-Ashley et Henrikson, 1997 ; Beavis *et al.*, 1997). Par ailleurs, les personnes accueillies dans les refuges montréalais ont comme langue d'usage le français et/ou anglais et la majorité provient de Montréal et des environs (Cousineau *et al.*, 2005 ; Fournier, 1991).

Il est extrêmement difficile de faire un portrait précis des usagers des refuges faute de données stables et récurrentes et en raison des problèmes méthodologiques importants (problème de définition, de mesure et d'instruments fiables pour circonscrire des populations en partie invisibles)²⁷. Plusieurs chercheurs affirment que celles-ci ont davantage de problèmes de santé mentale, de santé physique, de toxicomanie et de judiciarisation que la population domiciliée (Acorn, 1993a ; Frankish, Hwang et Quantz, 2005 ; Harris, Mowbray et Solarz, 1994 ; Metraux et Culhane, 2006)²⁸. Les problèmes de santé s'expliqueraient par le fait que les personnes itinérantes ont des difficultés à mobiliser les ressources autour d'elles ; elles ont alors recours aux services d'urgence quand le problème est devenu très grave (Boydell et al., 2000, Marks, et al., 2000 ; Stein, Lu et Gelberg, 2000 ; Thibaudeau, 2000). Plusieurs chercheurs affirment que près du tiers des personnes itinérantes vivant dans un refuge souffrirait de problèmes de santé mentale ; d'autres pensent qu'il s'agit de plus de la moitié (Bachrach, 1992 et Minkoff et Drake, 1992 cité dans Mosher-Ashley, Henrikson et French, 2000 ; Cohen, 1989 et Sargent, 1989 cité dans Mosher-Ashley et Henrikson, 1997 ; Fournier et Mercier, 1996 ; Geddes *et al.*, 1994 ; Poirier, Hachey et Lecomte, 2000). Ces différences s'expliquent, entre autres, par l'absence d'informations relatives à la santé mentale lors de l'inscription dans un refuge, par l'absence de diagnostic malgré des symptômes visibles, et par le fait que l'évaluation repose sur l'observation au quotidien et la connaissance du milieu dans lequel la personne se trouve ; ces conditions rendent l'évaluation difficile. Les chercheurs notent, par ailleurs, que les personnes qui ont des problèmes de santé mentale font « des séjours prolongés et répétitifs » dans les refuges (Hurtubise, Babin et Grimard, 2007).

²⁷ Le terme « usager » a été privilégié à celui de client ou d'utilisateur des refuges. Des explications relatives à ce choix viendront dans le chapitre présentant les choix méthodologiques.

²⁸ La population domiciliée fait référence à la population qui n'est pas en situation d'itinérance.

Les personnes qui ont des problèmes de toxicomanie et/ou d'alcoolisme sont très présentes dans les refuges (Pollio *et al.*, 2003 ; Nwakeze *et al.*, 2003). Dans plusieurs études, l'alcoolisme est identifié comme un problème chez plus de 60% des personnes itinérantes (Acorn, 1993a ; Harris, Mowbray et Solarz, 1994 ; Simard, 1990). On retrouve des pourcentages plus faibles pour les problèmes de toxicomanie. Mais d'autres auteurs diront que la population itinérante qui a des problèmes de toxicomanie augmente beaucoup plus rapidement que celle qui a des problèmes liés à l'alcoolisme (Stark, 1992, cité dans Mosher-Ashley et Henrikson, 1997).

En plus des problèmes d'alcoolisme, de toxicomanie et de santé mentale, les problèmes de santé physique seraient aussi plus importants chez les personnes itinérantes qui utilisent les refuges que chez celles qui ne les utilisent pas²⁹. Par ailleurs, les refuges sont des lieux propices à la transmission de certaines maladies infectieuses (tuberculose, puces, etc.) à travers différentes installations sanitaires (lits, douches, etc.) (Marks *et al.*, 2000). Cela accroît également la fragilisation des personnes due à l'absence de sommeil, à l'hygiène personnelle restreinte, à l'entreposage limité des biens, etc. (Power *et al.*, 1999).

1.4.2 Quelques statistiques sur le recours aux refuges à Montréal

En 1987, à Montréal, il y avait 627 lits disponibles pour les hommes itinérants (Fournier, 1989). On estimait également qu'un peu moins de 9 000 personnes différentes avaient été hébergées dans les centres pour itinérants entre mars 1988

²⁹ Ce ne sont pas toutes les personnes en situation d'itinérance qui utilisent les refuges. Des abris de fortune sont construits dans la rue, des squats sont utilisés, des bancs publics servent aussi de lieux où dormir. Cela est moins possible au Québec lors de la période hivernale, mais dans certaines régions canadiennes et états-uniennes, où la température est plus clémente, toutes les personnes itinérantes n'ont pas recours aux refuges.

et février 1989 (Fournier, 1989). En 2007, dans les trois grands refuges, il y avait un peu plus de 540 lits disponibles³⁰. La diminution du nombre de places s'explique par un réaménagement d'ensemble. En effet, entre 1987 et 2007, un certain nombre de lits disponibles pour l'hébergement d'urgence a été comptabilisé dans les nouveaux programmes de sortie de rue. Il est difficile d'estimer le nombre de personnes différentes qui auraient utilisé les refuges au cours d'une année. Pour le Canada, en 2001, Statistique Canada établissait à 14 150 le nombre de personnes dans des refuges le jour du recensement. L'on sait toutefois que cela peut être interprété de diverses manières (Hurtubise, Babin et Grimard, 2007 : 3). Cousineau et son équipe ont, quant à eux, établi qu'environ 700 nouveaux usagers avaient utilisé les refuges pendant la période froide entre 2003 et 2004 (Cousineau *et al.*, 2005). En comparaison, dans la Ville d'Ottawa, « l'occupation des lits dans les refuges a connu une augmentation de près de 5,7% » entre 2006 et 2007 (End Homelessness Ottawa, 2007).

Pour la région de Montréal, peu de recherches ont produit des données statistiques concernant le recours aux refuges. Une recherche effectuée en 1990 par Pierre Simard sur les hommes fréquentant quatre centres de jour et d'hébergement à Montréal indique que 60% des hommes itinérants interviewés ont dit avoir dormi dans un refuge. 68% ont répondu qu'ils y étaient depuis moins de trois mois, dont 52% depuis moins d'un mois. Quant aux types de résidences occupées avant le recours aux refuges, en majorité ces mêmes hommes ont répondu avoir vécu en chambre et en appartement. L'auteur affirme également que « 38% des clochards ont été sans gîte au cours de la dernière année [l'étude a été réalisée en 1984] durant

³⁰ Décompte fait en tenant compte de l'information contenue dans le *Répertoire des ressources communautaires pour personnes itinérantes dans le Grand Montréal*, 2006, produit par le Centre de référence du Grand Montréal.

moins d'une semaine » (Simard, 1990 : 85). Dans cette même étude, 54% des hommes interviewés ont dit avoir utilisé au moins trois refuges au cours d'un même mois.

Dans une plus récente recherche menée par Michel Simard (2005) sur le refuge OBM, on apprend que 76% des usagers y ont séjourné plus d'un mois, 62% plus de trois mois, 45 % plus de six mois et 31% plus d'un an. OBM a un taux de rétention assez élevé : 35% des usagers y sont depuis 15 ans (1990), et 58% depuis 5 ans (2000) (Simard, 2005). Les hommes âgés de plus de 60 ans ont les séjours les plus longs : 57% d'entre eux y viennent depuis plus d'un an. L'auteur indique également que les gens dans la trentaine constituent le deuxième groupe le plus important quant à la durée du séjour (Simard, 2005 : 11). En comparaison, dans sept refuges de Vancouver, en 1991, la durée moyenne des séjours était de neuf nuits (Acorn, 1993b), tandis qu'à New York la durée de séjours en refuge est de 25 nuits et de 20 nuits en moyenne à Philadelphie (Culhane et Kuhn, 1998). L'étude de Culhane et Kuhn (1998) démontre aussi que parmi toutes les populations usagères des refuges, les retours sont plus fréquents chez les personnes âgées et chez celles qui ont des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie.

Dans les différentes études, peu de données étaient disponibles sur l'âge des utilisateurs. En ce qui a trait aux études montréalaises, Fournier établissait, qu'en 1988, la moyenne d'âge était de 35 ans (Fournier, 1989) ; M. Simard (2005), quant à lui, établissait que la moyenne d'âge des utilisateurs d'OBM était en 2005 de 47 ans.

1.4.3 Les modalités et motivations derrière le recours aux refuges

Les hommes itinérants ont tendance à recourir régulièrement aux refuges pour la satisfaction de leurs besoins primaires. Le recours aux refuges se fait par

ailleurs dans divers contextes. Que ce soit pour répondre à un besoin d'hébergement à la suite de problèmes conjugaux, pour palier un manque de ressources financières ou lors d'une situation d'itinérance prolongée, les refuges sont largement utilisés de manière continue ou ponctuelle. Dans une étude portant sur les usagers de refuges à Vancouver (Acorn, 1993b), les principales raisons évoquées sont : ne pas avoir de logis et vivre dans la rue ; avoir été évincé d'une chambre ou d'un appartement ; ne pas avoir d'argent ; ne pas avoir d'emploi. Ces quatre raisons totalisent presque 65% des réponses (Acorn, 1993b : 286). En 1990, P. Simard, indique que les deux principales raisons justifiant l'utilisation d'un refuge sont économiques ou liées à la fin d'un séjour en institution ; elles totalisent 62% des réponses (1990 : 89). En 2005, Cousineau *et al.* (2005) en viennent à des conclusions semblables : le manque de logements est criant ainsi que les problèmes financiers.

Certains chercheurs pensent que la durée et la fréquence des retours en refuge sont grandement déterminées par des caractéristiques personnelles (Koegel, Burnam et Farr, 1988 et Susser, Struening et Conover, 1989 cité dans Culhane et Kuhn, 1998). Par exemple, dans la recherche de Culhane et Kuhn (1998), les problèmes de santé mentale et de toxicomanie n'augmentent peut-être pas la durée des séjours (nombre de nuits passées), mais ils augmentent la fréquence du recours au refuge (nombre de périodes admis au refuge). Ces chercheurs mentionnent que la géographie, les politiques en vigueur et les règles administratives influencent la durée et la fréquence des séjours en refuge. Par exemple, une ville où l'hiver est très froid verra le nombre d'usagers des refuges augmenter sensiblement.

Les modalités du recours aux refuges sont différentes. Certains les utiliseront de manière prolongée et continue, d'autres en alternance, d'autres ne le feront

qu'en situation d'urgence, de manière très ponctuelle. Pichon (1996) dira que diverses manières d'habiter les refuges sont observables chez les personnes itinérantes. Elle identifiera trois manières d'habiter : la *sédentarisation* qui se rapproche de l'enfermement total décrit par Goffman ; l'*itinérance* qui exige une adaptation constante aux refuges et au circuit de l'assistance ; la *réinsertion sociale* qui rend compte d'une prise en charge accompagnée, c'est-à-dire d'une étape vers la sortie de la rue. Ces différentes formes d'utilisation montrent aussi diverses formes « d'initiation » à l'utilisation auquel les individus feront face. Pichon dira que des individus s'identifieront à des pairs, d'autres non, et que les degrés d'identification seront différents. Certaines personnes itinérantes en imiteront d'autres, mais qu'il y ait imitation ou non, elles seront toutes confrontées à un traitement de masse. Les modalités d'utilisation ne seront donc pas très diversifiées ; elles se ressembleront ou se croiseront toutes à certains moments.

De ces diverses formes d'utilisation, P. Pichon tirera trois rôles idéal-typiques endossés par les usagers des refuges : l'*hôte passager*, l'*habitué*, le *régulier*. Le premier est celui adopté par quelqu'un de passage, c'est-à-dire un individu qui « n'ayant plus de demeure, partout où il se rend, devient hôte de passage » (Pichon, 1996 :172). L'auteure illustrera ce rôle en prenant l'exemple des routards ou des nouveaux arrivants. Cet hôte ne refusera pas les services qui lui sont offerts mais refusera, plus souvent qu'autrement, la compagnie des autres. Le deuxième, l'*habitué*, est le rôle endossé par un individu qui ne se contentera pas de fréquenter les services de manière régulière, il s'attardera aussi à construire des liens, à prendre et à donner, à occuper « une place privilégiée » (Pichon, 1996 : 173). Cet individu est connu, il intègre bien les règles de fonctionnement, il a des « habitudes » dans le service, mais il veut garder une liberté d'action. Le troisième, le *régulier*, affiche une dépendance et celle-ci l'enferme dans le circuit de l'assistance. Son circuit est

régulier, c'est-à-dire que sa fréquentation des services sera toujours la même. Il ne s'engagera pas toutefois de la même manière dans les services. Il résistera à certains liens, mais en construira d'autres. Pichon qualifiera ce rôle d'intermédiaire entre les deux précédents. Ces rôles sont endossés lors « des étapes qui peuvent être franchies au cours d'une carrière » expliquera Pichon (1996 : 175). Ils ne sont pas exclusifs, ni déterministes ; Pichon (1996) dira, en effet, que diverses stratégies sont développées par les personnes itinérantes afin de maintenir une présentation de soi digne dans leur carrière de survie.

Dans une perspective davantage psycho-sociale, Poole et Zugazaga (2003) identifient le moment où, dans leur trajectoire de vie, les personnes itinérantes ont recours aux refuges. Le *self-help* (approche utilisée par les auteurs) renvoie aux diverses étapes à travers lesquelles une personne passe lorsqu'elle fait face à une difficulté. D'abord, elle tentera de s'aider elle-même. Si cela échoue, elle sollicitera sa famille, ses amis ou son réseau. Si cela échoue encore, elle se tournera vers la communauté. Enfin, si elle n'arrive toujours pas à régler son problème, elle tentera à nouveau de s'aider elle-même. Cela dit, Poole et Zugazaga ont démontré qu'un cinquième de la population itinérante qui fréquente les refuges s'y est dirigé après avoir tenté de mobiliser, sans succès, les services autour d'elle. De fait, peu de ces personnes ont eu recours à la famille, au soutien social et aux services communautaires qui auraient pu leur suggérer différents types de ressources (Poole et Zugazaga, 2003). L'utilisation des refuges présenterait certains avantages que le réseau de soutien personnel ne présente pas, indiquent les auteurs. Mais surtout, le non-recours au soutien social s'expliquerait par le développement d'une dépendance aux services destinés aux personnes itinérantes, laquelle, à son tour, ferait se rétrécir le réseau de soutien personnel et la capacité de s'aider soi-même (Poole et Zugazaga, 2003). En appui à cela, et en ce qui a trait plus précisément au

réseau de soutien social (*social support*); certains auteurs affirment que la présence et l'importance de celui-ci réduiraient le recours aux refuges (Institut of Medecine, 1988 et Maza et Hall, 1988 cité dans Friedman, 1994).

Dans un ouvrage publié en 1988, S. Roy a cherché à comprendre ce que signifiait vivre dans les centres de jour et les centres d'hébergement lorsque l'on est itinérant. Elle s'est également interrogée sur les besoins comblés par les services qui y sont offerts. Dans la foulée de la désinstitutionalisation des hôpitaux psychiatriques, le réseau communautaire s'était largement développé pour répondre aux besoins de certaines populations qui n'étaient plus prises en charge par les asiles. À ce moment, les personnes itinérantes étaient vues comme des populations difficiles qui ne s'intégraient pas bien aux services de santé mis en place pour la population en général. Les personnes itinérantes avaient des besoins très variés en matière de santé, et les services de santé ne pouvaient suffire à y répondre. De fait, certains services sociaux avaient un mandat spécifique les obligeant à s'occuper des populations itinérantes, mais ils disposaient de peu de ressources et d'une faible expertise en cette matière. En parallèle, les centres de jour et d'hébergement avaient développé une expertise leur permettant de répondre, de façon plus adéquate, aux besoins et aux demandes des personnes itinérantes³¹.

Ces centres font toutefois face à un dilemme nous explique Roy (1988). Lorsqu'ils sont bien organisés, ils peuvent répondre efficacement aux divers besoins

³¹ Au moment où Shirley Roy écrit son livre (1988), les centres de jour et les centres d'hébergements sont en partie des organismes caritatifs qui ne reçoivent pas de subventions de l'État. Ils préfèrent garder leurs structures autonomes vis-à-vis de l'État, sans être en concurrence avec les structures institutionnelles en place.

de la population qui les sollicite. Cependant, une trop bonne organisation peut avoir des effets pervers : le recours régulier à un centre de jour ou à un refuge, en raison de l'offre variée, diversifiée et étendue de services, peut devenir, pour une partie de la population, un lieu d'ancrage, un lieu où les gens préfèrent revenir plutôt que de recommencer ailleurs une démarche, là où ils ne sont pas assurés de trouver des réponses adaptées à leurs besoins.

Même si l'analyse de Roy date de plus de vingt ans, elle démontre que les personnes itinérantes, devant la dévalorisation, l'exclusion et le refus de certains services de les accueillir, préfèrent vivre dans un milieu où ils ne se sentent pas jugés par les autres.

Leur désir de réappropriation des lieux sociaux qui leur sont propres, des lieux d'échange et d'intégration est tel que, devant l'impossibilité de soutenir l'explication ou l'image de cette marginalité, les itinérants [...] viennent dans un lieu comme celui de l'Accueil Bonneau [soupe populaire] ; ce qu'ils y trouvent les incite à rester (Roy, 1988, p. 59).

Dans une plus récente étude, Roy *et al.* (2006), démontrera que le recours aux services sera à la fois perçu par les personnes itinérantes comme étant lié autant à des contraintes et à des risques qu'à l'offre de repères et de sécurité. La condition itinérante suppose que de nombreuses demandes et réponses à des besoins doivent être comblés par les services (Roy *et al.*, 2006). Ce qui caractérise les demandes et le recours aux services est la répétition. Pour les auteurs, cela crée « une inégalité dans les rapports sociaux entre celui qui offre et celui qui reçoit » (Roy *et al.*, 2006 : 48). Les contraintes et les risques dans l'utilisation des services destinés aux personnes itinérantes prendront la forme d'une stigmatisation. À contrario, utiliser les services offre des repères, alors que la vie à la rue demande constamment de se débrouiller

avec les moyens disponibles. Les refuges, tout comme les autres services pour personnes itinérantes, offriront un lieu sécuritaire à certains et, à d'autres, ils procureront du lien social et même des possibilités matérielles de « s'en sortir ».

1.5 L'ITINÉRANCE, UN PHÉNOMÈNE COMPLEXE

Le recours au refuge est, comme nous venons de le voir, une question complexe. Il constitue une des figures de l'itinérance, souvent la plus visible et qui correspond à l'image dominante de celle-ci. Élargissons notre propos au phénomène social et sociologique qu'est l'itinérance afin d'en avoir une meilleure compréhension. Dans cette section, nous aborderons un certain nombre d'aspects de la question qui donneront un autre éclairage à cette enquête. Nous y aborderons les questions du recensement, les figures de l'itinérance, les caractéristiques générales des personnes itinérantes ainsi que quelques lectures théoriques du phénomène.

1.5.1 Recenser les personnes itinérantes

Les chercheurs, les élus et les citoyens ont diverses représentations sociales du phénomène de l'itinérance. Si beaucoup voient les personnes itinérantes comme des victimes de la désinstitutionalisation psychiatrique, d'autres voient en elles des personnes complètement exclues, désaffiliées ou encore comme ayant choisi ce mode de vie là (Bégin, 1995 ; Bégin *et al.*, 1999 ; Burt, 1998 ; Campeau, 2000 ; Dorvil *et al.*, 1997 ; Fontan, 2000 ; Laberge *et al.*, 1995 ; Laberge, Poirier et Charest, 1998 ; Mossman, 1997 ; de Gaulejac et Taboada-Léonnetti, 1994). À Montréal, comme dans bien d'autres villes, l'itinérance est une réalité à laquelle nombre de personnes font face sans distinction d'appartenance culturelle (autochtones, anglophones, francophones, etc.) ni de genre (Hwang et Dunn, 2005).

Beaucoup s'entendent pour dire que l'itinérance est plus présente et visible depuis quelques années, mais il n'y a pas de consensus autour de l'évaluation du nombre de personnes itinérantes. À ce jour, très peu d'études ont été effectuées à Montréal permettant une estimation du nombre de personnes itinérantes, et celles qui ont principalement été menées sont celles de la chercheuse L. Fournier (Fournier, 1989 ; Fournier *et al.*, 1998). En 1996, lors du dernier recensement que son équipe a effectué, on estimait la population qui avait eu recours aux services pour personnes itinérantes à 28 214. Toutes les personnes qui utilisent les services destinés aux personnes itinérantes ne sont cependant pas nécessairement itinérantes. Les chercheurs estimaient alors, au moment de cette étude, que 17 000 personnes à Montréal avaient été sans domicile fixe au cours de leur vie et que 12 666 l'avaient été au cours des douze mois précédents (en 1996, année de l'étude). Des limites évidentes sont posées face aux données des recensements (O'Reilly-Fleming, 1993). Dans le cas de l'étude menée par l'équipe de Fournier, seul les utilisateurs de services étaient pris en compte, n'incluant pas les personnes itinérantes qui n'utilisent pas les services ni celles qui sont dans une forme d'itinérance cachée³².

Comme pour la majorité des problèmes sociaux, les critères de définition de cette problématique sont variables. Ainsi, l'itinérance est parfois liée à l'instabilité résidentielle, alors que d'autres fois, d'autres facteurs s'ajoutent ; problèmes de santé physique, ou de santé mentale, problèmes d'extrême pauvreté, par exemple. On ne peut donc déterminer le fait de l'itinérance à partir de l'unique critère résidentiel. Bien sûr, de nombreuses personnes qui vivent cette expérience

³² Des chercheurs ont identifié diverses formes d'itinérance « invisible » dans les grands centres urbains ainsi que dans les régions rurales. Le *couch surfing*, l'errance rurale, vivre dans une voiture ne sont que quelques exemples de cette itinérance cachée qui présente des défis méthodologiques importants (Carle et Dion, 2003 ; 2007 ; Echenberg et Jensen, 2008 ; SPARC BC, 2007).

connaissent des périodes d'instabilité résidentielle. Les allers-retours entre la rue et le foyer sont fréquents, tout comme les séjours peuvent y être de courtes ou de longues durées. Bref, si l'on peut dire que l'itinérance n'est pas qu'un problème de logement, on peut toutefois dire que c'est toujours aussi un problème de logement.

Pendant longtemps, les facteurs individuels ont primé parmi les explications du phénomène de l'itinérance. Aujourd'hui, nombre d'auteurs préfèrent parler d'une combinaison de facteurs institutionnels, structurels et personnels (Campeau, 2000 ; Laberge *et al.*, 1995 ; Koegel, 2004 ; Roy et Hurtubise, 2007). Les auteurs Marpsat, Arduin et Fréchon nous indiquent que « les facteurs qui favorisent les *entrées dans* et les *sorties de* cette situation, être sans domicile, sont encore insuffisamment connus » (2003 : 13). L'itinérance ne se définit donc pas que par la présence ou l'absence de logement, mais le fait d'être itinérant démontre justement une très grande instabilité résidentielle, qui favorise chez la personne le développement d'une vulnérabilité généralisée. Qui sont les personnes itinérantes est une question qui relève donc parfois du mystère (Marcus, 2005).

1.5.2 Les figures d'itinérance

Parmi les diverses populations itinérantes (femmes, jeunes, personnes immigrantes, etc.), certains chercheurs s'entendent pour dire qu'il existe des formes ou figures d'itinérance différentes. Il existerait des processus ou, comme le disent Roy *et al.* des « images fortes » décrivant le phénomène de l'itinérance (2006 : 91). Aucun consensus n'est toutefois établi quant à ces figures. Nous avons cependant choisi d'en présenter quelques-unes.

Itinérance temporaire, chronique, épisodique, *transient homeless*, *street homeless*, *rough sleepers*, ne sont que quelques-uns de ces termes utilisés pour

caractériser les différentes formes d'itinérance (Acorn, 1993b ; Committee on Health Care for Homeless People, 1988 ; Larsen, Poortinga et Hurdle, 2004). Les figures auxquelles les chercheurs font le plus souvent référence sont celles de l'itinérance temporaire, épisodique et chronique (Casavant, 1999 ; Echenberg et Jensen, 2008). L'itinérance temporaire, généralement situationnelle, serait le résultat d'un événement hors de contrôle, tel qu'un feu ou une inondation, qui laisse la personne sans logis temporairement. L'itinérance épisodique témoigne d'une situation d'instabilité à moyen ou long terme, caractérisée par des allers-retours constants entre la rue et le foyer, et elle est principalement due à un changement dans les conditions de vie. Elle est le lot de ce qu'une grande partie des personnes itinérantes expérimentent, soit de passer quelques mois dans un logis, quelques mois dans la rue, quelques mois dans un refuge, et ainsi de suite. L'itinérance chronique, présente deux visages, même si elle s'explique toujours comme étant une itinérance plus permanente. Un premier visage montre qu'elle est composée de personnes qui utilisent de manière quasi continue les services. Ce sont généralement des personnes dites « institutionnalisées ». Son autre visage, à l'opposé, montre des personnes itinérantes dont-il est difficile de garder la trace, ces dernières n'utilisant guère les services.

Les images fortes, quant à elle, témoignent d'une sorte de processus qui marque les représentations du phénomène. Roy *et al.* (2006) présentent trois images : la première marque le début dans l'itinérance par la « dégradation d'une situation de vie » ; la seconde dénote un cercle : « le cercle vicieux de la pauvreté, le cercle vicieux de l'échec, le cercle vicieux de la survie » ; et la dernière témoigne d'un « enfermement où s'opère une normalisation de la condition de l'itinérance » (2006 : 91). Ces images, représentations, du phénomène de l'itinérance sont d'autres formes descriptives qui, tout comme les premières, présentent une

diversité de situations auxquelles il faut réagir. Actuellement les explications privilégiées par les chercheurs concernant les causes de l'itinérance se regroupent autour de l'idée d'une combinaison de vulnérabilités personnelles et de problèmes structurels et institutionnels. Et cette combinaison conduit les personnes itinérantes à faire face à diverses situations de précarité ; précarité résidentielle, relationnelle et financière (Laberge et Roy, 2001).

1.5.3 Quelques caractéristiques des personnes en situation d'itinérance

Les conditions de vie à la rue rendent difficile l'adoption de comportements normés du corps et de l'esprit face à la santé en général. Les difficultés de maintenir une hygiène quotidienne, l'exposition continuelle aux intempéries, la consommation excessive d'alcool et/ou de drogues, la prise de risques (dans la vie sexuelle, dans la consommation de drogues injectables, etc.) ont d'importantes répercussions sur la santé des personnes itinérantes. Or, non seulement les conditions de vie à la rue ont des conséquences sur la santé, il est également difficile d'avoir des comportements préventifs et d'assurer les suivis d'un problème de santé. En effet, être dans la rue signifie être dépourvu d'adresse fixe, de téléphone, de réfrigérateur, de cuisinière, de pharmacie (ou autre endroit pour garder ses médicaments hors de la portée des autres), etc. Ne pas avoir de montre empêche de prendre ses médicaments aux heures prévues. Ne pas avoir d'endroit sécuritaire pour ranger ses médicaments les rend vulnérable aux vols. Ne pas avoir d'endroit pour se cuisiner des repas, et devoir se fier constamment aux repas des soupes populaires, empêche de surveiller son diabète ou son cholestérol. Être dans la rue signifie également une exposition à des maladies peu communes : la tuberculose, la gale, le pied de tranchée³³,

³³ L'expression « pied de tranchée » fait référence à un même phénomène qui avait été vécu par les soldats lors des deux Guerres Mondiales, où les hommes portaient les mêmes chaussettes et les mêmes chaussures de nombreux jours consécutifs tout en étant exposés aux intempéries (boue,

l'hypothermie, qui sont tous des problèmes de santé qui ne sont plus, ou presque plus, diagnostiqués parmi les gens domiciliés, mais qui sont cependant courants chez les personnes itinérantes (Raynault, 1996 ; Weinreb *et al.*, 2005 ; Fournier et Mercier, 1996). Les problèmes de santé dans la rue ne relèvent toutefois pas d'une fatalité. Ce ne sont pas toutes les personnes itinérantes qui ont d'importants problèmes de santé et certaines personnes ont parfois des stratégies de débrouillardise pour faire face à leurs problèmes (Grimard, 2006 ; Pichon, 1996).

Dans une recherche menée sur les représentations de la maladie chez les personnes itinérantes, Hurtubise *et al.* ont dressé des idéaux-types « qui permettent de mieux comprendre de quoi sont faites les représentations de la maladie lorsqu'on vit dans l'itinérance » (2007 : 358). Ces auteurs ont déterminé différents types « d'agir » mis en œuvre par les personnes itinérantes face à leur santé ; l'agir paralysé, l'agir bricolé, l'agir tactique et l'agir contraint. Ces « agirs » sont relatifs aux représentations que les personnes se font de leur situation, de leur maladie, etc. et ils orientent, par la suite, les actions qui sont entreprises ou pas. Ce qui ressort principalement de l'analyse d'Hurtubise *et al.* (2007), est qu'un souci de soi est toujours présent dans les divers « agirs » peu importe qu'il soit proactif ou non. Une reconnaissance sociale devient, de plus, un levier pour l'action, car cela permet de passer d'un « soi itinérant (inexistant), au soi malade (socialement reconnu) » (2007 : 369). Mais surtout, les conditions de vie difficiles à la rue compliquent certainement les possibilités d'agir et ce, malgré la panoplie de services à la disposition des personnes itinérantes.

En ce qui a trait aux ressources financières, les personnes itinérantes ne peuvent souvent assurer leur survie qu'en utilisant les services à leur disposition ou en usant de stratégies de débrouille afin de se procurer des revenus d'appoint. Afin de répondre aux besoins qui ne sont pas comblés par l'offre de services, les personnes itinérantes ont généralement des types de revenus diversifiés. Certains de ces revenus sont informels et instables (travail salarié payé à la journée, quête, travail du sexe, vente de stupéfiants, revente de contenants consignés trouvés dans les poubelles, vols, squeegee, etc.) ; d'autres sont plus formels et stables (travail salarié hebdomadaire, aide sociale, pension de vieillesse, pension d'invalidité, etc.). Très peu d'enquêtes ont cependant exploré la question des revenus chez les personnes itinérantes, probablement à cause de la nature tabou du sujet (Rozier *et al.*, 2004). En effet, dévoiler des types de revenus informels et des stratégies d'obtention de ces revenus augmenterait la vulnérabilité des personnes itinérantes, qui est déjà très grande (Flick, 2007).

La source de revenu généralement accessible³⁴ et choisie par les personnes itinérantes est la prestation d'aide sociale (anciennement connu sous le nom de bien-être social) versée par le gouvernement du Québec³⁵. En 1987 dans une étude sur les utilisateurs d'un centre de jour, Roy (1988) indique que 88% des utilisateurs

³⁴ Pendant longtemps, il fallait une adresse résidentielle pour recevoir une prestation d'aide sociale, mais depuis peu l'adresse d'un refuge en est une valable. L'on constate, toutefois, que les chiffres n'ont pas changé malgré cette nouvelle réglementation.

³⁵ En 1987, un adulte seul et sans contrainte recevaient des prestations de 430 \$ par mois, en 2007 ce montant est de 548 \$ par mois (Roy, 1988 ; MESS, 2007a). Au Québec, en 2007, on compte 148 738 prestataires d'aide sociale sans contrainte, 91 428 prestataires avec contraintes à l'emploi et 139 210 prestataires de solidarité sociale. Le nombre total de prestataires au Québec en avril 2007 est alors de 379 376. Du nombre total de prestataires, 2 042 personnes (0.6%) ont déclarés être sans adresse (MESS, 2007b). Cela dit, tous les prestataires qui n'ont pas d'adresse ne sont pas nécessairement itinérants et tous les itinérants ne sont pas sans adresse. En effet, depuis quelque temps, les personnes itinérantes peuvent donner l'adresse d'un refuge comme adresse de domicile. Les refuges ne sont cependant pas un type d'adresse recensé par le Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale.

recevaient des prestations d'aide sociale. Dans l'ouvrage de Pierre Simard (1990), il est dit que 81% des personnes itinérantes interviewées recevaient ces prestations et que 55% étaient prestataires depuis plus de 4 ans (Simard, 1990). Dans une étude beaucoup plus récente, Rozier *et al.* (2004) mentionnent que 79% des personnes itinérantes interviewées recevaient des prestations d'aide sociale. Ils indiquaient également que la principale dépense de ces personnes était liée au logement.

Dans un tout autre ordre, le fait d'être en situation d'extrême pauvreté et d'instabilité résidentielle continuellement, constitue certainement un frein à la participation à la vie sociale, à la vie citoyenne et une difficulté de créer des liens sociaux. Dans un article sur la citoyenneté et l'exclusion, Bouchard explique que la citoyenneté s'exerce dans une société qui permet l'apprentissage de celle-ci et qui rend les contextes favorables à son exercice (Bouchard, 1996). Les personnes itinérantes ont-elles alors les « moyens » de participer à la vie citoyenne ? Ont-elles accès à la citoyenneté et à la reconnaissance ? Sans y répondre, Bouchard indique tout de même que « nous pratiquons, dès la première fréquentation des institutions normatives, l'exclusion du capital social, la mise à l'écart de soi-même, [...] et l'isolement d'un capital social communautaire » (Bouchard, 1996 : 14). Outre les espaces communs socio-politico-symboliques, où les personnes itinérantes rencontrent souvent des difficultés, l'occupation des lieux publics entraîne son lot de rejets et de répression. D'abord, pour les personnes itinérantes, les lieux publics deviennent des endroits où ils vivent leur vie privée (Thomas, 2000). En tentant de s'approprier un banc dans un parc, un espace de stationnement, une ruelle, etc., elles tentent de se faire un chez-soi. Par cette appropriation des lieux, elles s'exposent, toutefois, à la répression de la part des agents du contrôle social.

Les lieux publics deviennent également des endroits où elles exercent un travail qui leur procure des revenus et où elles s'exposent à nouveau à la répression. À ce sujet, Laberge et Roy (2001) et Roy et Hurtubise (2004 ; 2005) interrogent l'absence de reconnaissance des compétences des personnes itinérantes. Lorsque ces dernières « travaillent » dans l'espace public, elles ne semblent pas se faire reconnaître les compétences que l'on attribue généralement aux travailleurs salariés. La vie en situation d'itinérance demande cependant des compétences, des connaissances, des stratégies, de l'initiative et du jugement pour assurer sa survie. On oublie, en effet, trop fréquemment, que les compétences mises en œuvre à la rue s'apparentent à d'autres compétences jugées valables : par exemple, les personnes qui mendient doivent solliciter l'attention des passants, elles doivent « vendre » leur histoire ; les personnes qui font du « squeegee » doivent offrir un bon service, elles doivent aussi être rapides et convaincantes. Cependant, ces formes de travail ne sont pas socialement reconnues et elles sont même réprimées et légalement sanctionnées (Roy et Hurtubise, 2004 ; 2005).

1.5.4 Modes de lecture du phénomène de l'itinérance

La complexité du phénomène de l'itinérance rend la tâche difficile aux chercheurs qui veulent l'expliquer. Après des décennies de recherche il n'existe pas de théorie générale rendant compte du phénomène de l'itinérance. D'abord le phénomène empirique se comprend à la lumière de l'espace et du temps dans lequel il se situe. La comparaison entre le phénomène de l'itinérance en France, en Belgique et au Québec, par exemple, est un exercice ardu (Pichon, 2008). Ensuite, une théorie générale ne pourrait rendre justice à la complexité du phénomène et aux divers niveaux de compréhension et d'explications possibles. Bien que de nombreux courants théoriques veuillent rendre justice à cette complexité et à ces niveaux, ils deviennent plus souvent qu'autrement intéressants lorsqu'ils sont

emboîtés, utilisés ensemble ou jumelés à d'autres. Pour les besoins de notre travail, nous avons choisi de présenter quelques-uns de ces modes explicatifs qui semblent cohérents les uns par rapport aux autres, c'est-à-dire qu'ils rendent justice à la complexité du phénomène lorsqu'ils sont reliés les uns aux autres.

L'exclusion sociale

Certains auteurs affirment que les personnes itinérantes vivent des formes extrêmes d'exclusion et de mépris social (Roy, 2007 ; Laberge et Roy, 2003 ; Roy, 1995). Plusieurs auront dit qu'elles sont le symbole du « désaffilié par excellence » (Castel, 1995 ; Thomas, 1997). Elles se font parfois refuser l'accès à des services, le droit à des prestations de sécurité du revenu, l'accès aux lieux publics, etc. (Roy *et al.*, 2006 ; Thomas, 2000). Ces divers problèmes d'accès, qui refoulent des individus et des groupes vers les marges et la déviance, « remettent en cause fondamentalement la citoyenneté », nous dira Lamoureux (2001 : 29). Comme l'explique bien Roy, l'itinérance est « l'aboutissement d'un long processus constitué d'étapes qui repoussent de plus en plus profondément ceux qui y sont pris [...]. Paradoxalement, une partie importante des exclus, dans le long processus qui les conduira à la rue, aboutit finalement à la dernière étape, celle de la résignation » (1988 : 27-28). La personne itinérante, qui se fait continuellement exclure, dévaloriser, refuser l'accès, en viendrait alors à obtenir une valorisation dans son mode de vie itinérante.

Bien qu'il puisse recouvrir une diversité de phénomène et qu'il soit, dans certaines circonstances, un concept flou, l'exclusion sociale permet tout de même de mettre en évidence la limite extrême d'un processus d'exclusion et de désinsertion. L'exclusion se caractérise alors, dans ce cas, par « le fait d'être hors de l'ensemble de ces lieux [valorisés] suite au cumul de différentes ruptures » (Roy,

1995 : 74). D'abord, c'est à travers un cumul de ruptures économiques, relationnelles et symbolique, que le processus de désinsertion se déploiera (Roy, 1995 ; Thomas, 1997). Il se cristallisera par la suite, lorsque la personne désaffiliée passera par les étapes de « résistance » et « d'adaptation » et terminera son parcours dans l'étape « d'installation ». Pour les personnes itinérantes, cela sera marquant surtout dans la phase d'installation. En effet, vu le nombre important, récurrents et cumulatifs de ruptures, il sera difficile de faire marche arrière afin de se retrouver dans une situation d'insertion et d'inclusion.

La désocialisation

Des individus tombés à travers les mailles des filets de sécurité (O'Reilly-Fleming, 1993), qui ne vivent pas qu'un problème de lieu résidentiel, mais aussi de lien social (Belorgey, 2005), ces figures de désocialisation sont courantes dans la littérature scientifique. La vie à la rue porte les personnes dont c'est le lot à devoir assurer leur survie dans un univers qui ne correspond pas à celui des personnes domiciliées. Poussée à l'extrême, la vie à la rue exige le réapprentissage de normes, l'abandon d'habitudes, de règles au profit de nouvelles et ce toujours dans une grande solitude (Roy et Duchesne, 2000). Le recours à des institutions non socialement reconnues les pousserait encore plus dans leur retranchement. Situées à la marge de la société, exclues de la population domiciliée, les personnes itinérantes expérimenteraient, selon des chercheurs, un processus de désocialisation.

La désocialisation vécue par les clochards serait, selon P. Declerck, « l'aboutissement de divers mécanismes d'exclusion sociale et économique » (2001 : 288). Victime du système social, symbole d'une déresponsabilisation de la société, où se croisent pour certains des problèmes de santé mentale aigus ou des

problèmes de toxicomanie et d'alcoolisme avancés, les clochards sont des « fou[s] de l'exclusion » (Declerck, 2001 : 289). Or, pour P. Declerck, la désocialisation permet d'ajouter l'idée de psychopathologie à la notion d'exclusion. La désocialisation se rapporte donc, selon lui, aux comportements et mécanismes psychiques engagés par les personnes itinérantes afin de se retirer du monde réel. La perte constante des effets personnels et plus particulièrement des papiers d'identité, démontre, selon ce chercheur, la volonté des clochards de se retirer du monde social. Si « le clochard n'a jamais pu se réconcilier avec ce que Kant a appelé les catégories de jugement : le temps, l'espace et la causalité, qui sont les conditions de possibilité de la pensée et de l'existence dans le monde » (Declerck, 2001 : 316), on peut voir alors que la désocialisation illustre un processus qui se situe davantage du côté de la psychologie que de la sociologie.

L'assignation d'une identité par la négative

La désocialisation et l'exclusion sociale sont toutes deux des notions fortement reliées à la notion de lien social. Comme nous le verrons dans le deuxième chapitre, le lien social, garanti, entre autres, par les institutions, participera à la production de ce qu'est la société. Ainsi, des individus, acteurs, sujets s'inscrivent dans des lieux communs et appartiennent-au-monde grâce à divers processus : la culture, la communauté, les valeurs et les croyances en sont quelques-unes. Le vivre-ensemble et les liens sociaux sont mis à l'épreuve depuis quelques décennies. Crise des institutions (Dubet, 2004), déficit de reconnaissance (Renault, 2004), montée de l'individualisme (Ehrenberg, 1995 ; 2000), l'identité et l'appartenance se définissent en fonction de paramètres qui sont changeants.

Comme nous l'avons vu dans les paragraphes précédents, les personnes itinérantes ne peuvent, dans certaines circonstances, appartenir au monde commun

ou n'arrivent pas à s'inscrire dans un univers socialement reconnu. Des processus identitaires seraient alors en cause, selon certains auteurs, dans le prolongement de la situation d'itinérance : « vivre dans la rue [devient] une mise à l'épreuve de la représentation de soi » (Lecomte *et al.*, 2007). Si les institutions ont de moins en moins tendance à reconnaître les individus à la marge et si les liens sociaux sont constamment rompus pour ces mêmes individus, l'identité incorporée sera plus souvent qu'autrement celle assignée, c'est-à-dire l'identité d'exclu, de disqualifié, d'assisté, de marginal. Il sera difficile d'entretenir un rapport positif à soi lorsqu'on est l'objet de constantes rebuffades institutionnelle, citoyenne, sociale, personnelle (Ouellet, 2007). Des auteurs souligneront, toutefois, que l'attribution d'une identité sociale négative ne veut pas automatiquement dire son acceptation (Snow et Anderson, 2001). Lors d'une recherche effectuée auprès de personnes itinérantes à Montréal, Lecomte et son équipe (2007) ont, en effet, démontré qu'une lutte pour la conservation d'une représentation de soi positive était constamment engagée par ces personnes. Malgré cela, les stratégies identitaires déployées pour faire face à la souffrance de la vie à la rue, consistent plus souvent qu'autrement à construire une identité par la négative (Ouellet, 2007). Comme les impératifs de la vie en société ne sont généralement pas rencontrés par de nombreuses personnes itinérantes (travail salarié, autonomie, domicile fixe, etc.), c'est afin d'éviter l'humiliation que des stratégies identitaires négatives seront développées : distanciation (face aux autres, face aux institutions) ; adhésion (aux autres itinérants, à l'idée d'itinérance) ; récit fictif (transformation du passé et du futur par embellissant et fantasme) (Snow et Anderson, 1987). Constamment négociée et revendiquée cette identité se verra donc modifiée au gré des expériences et de la trajectoire de vie à la rue.

La présentation de soi dans l'espace public

Vivre en société confronte les individus au partage de l'espace public. Et dans cet espace, se trouvent autant de publics visibles qu'invisibles (Pichon, 2009). P. Pichon argumente qu'il y a aujourd'hui ré-interrogation des formes de mobilité dans l'espace public à travers la pratique citoyenne, la vie citadine et les formes de l'habiter. Cette dernière, l'habiter, est centrale à notre sujet. En effet, « les conditions de possibilités de l'habiter, ce que l'on peut appeler l'habitabilité » (Pichon, 2009³⁶) sont défectueuses chez les personnes en situation d'itinérance. L'espace public devient donc pour elles un lieu où « habiter », c'est-à-dire un lieu où se déroule la vie quotidienne et parfois même la vie intime.

Or, la réalité de l'habiter se présente de manière différente chez les personnes en situation d'itinérance. Elles habitent, certes, l'espace public, elles y sont visibles et invisibles, mais elles habitent aussi divers services développés à leur intention dans cet espace public (Pichon, 1996). Dans les deux cas, cela s'accompagne de formes de stigmatisme, de processus de discrimination, de vulnérabilisation, voire de judiciarisation. Pour assurer leur survie, les personnes itinérantes devront nécessairement se tracer un circuit de l'assistance, généralement circonscrit à un territoire urbain précis, indique Pichon.

Pour cette chercheuse, le circuit de l'assistance dans l'espace public est ambigu. Elle remet ici en question les deux systèmes de référence qui sont présents dans l'espace public : une société marchande qui a des produits à offrir qui ont une valeur et un système caritatif (basé sur le don) dont les produits offerts n'ont aucune valeur marchande. Contrainte de recourir régulièrement à ses « dons », la

³⁶ Entrevue publiée en ligne : <http://www.millenaire3.com/Pascale-PICHON-Cette-mise-en-projection-de-l-es.69+M5979b66f0fd.0.html>

personne itinérante ne pourra se dégager de ces liens imposés, dira Pichon (1996). Ces liens imposés se transformeront lentement et témoigneront de la dépendance qui finit par rendre les personnes itinérantes dépendantes du circuit de l'assistance. Dans ces liens et manières d'habiter on observera également diverses stratégies engagées par les personnes itinérantes afin de « maintenir une présentation de soi digne » (Pichon, 1996 : 175). L'engagement dans le circuit de l'assistance sera différent selon que la personne cherche à assurer son intégrité physique, à maintenir une image de soi positive, à maintenir des liens sociaux, à conserver une liberté de choix. Cet engagement, cette adhésion, sera mesuré en fonction de ce qui est recherché. S'il est parfois pensé différemment, le maintien de soi est cependant toujours présent dans les différentes manières d'habiter.

Analyser le phénomène de l'itinérance dans son rapport à « habiter » l'espace public c'est dévoiler des liens de dépendances entre des individus et des institutions d'assistance. C'est aussi mettre en lumière les stratégies déployées entre ces liens ambigus et la présentation de soi dans l'espace public d'une population qui a des manières d'habiter jugées « indigne » (Pichon, 2008).

Une approche complexe

Nous le disions d'entrée de jeu, l'itinérance ne peut pas, selon nous, se regarder à travers une seule lunette théorique. Nous en avons présenté quatre, il en existe de nombreuses autres. Pourquoi avoir présenté celles-là ? Parce qu'elles sont au cœur de notre compréhension du phénomène. Une seule discipline ne peut pas à elle seule fournir l'ensemble des modes explicatifs de ce phénomène, pas plus qu'un seul concept ne peut le faire.

Au Québec, les diverses études et enquêtes menées sur la question itinérante ont eu tendance à privilégier la multidisciplinarité, ainsi que la prise en compte de divers univers théoriques et méthodologiques (Bellot et St-Jacques, 2007 ; Hurtubise *et al.*, 2007 ; Lecomte *et al.*, 2007 ; Parazelli, Colombo et Tardif, 2007 ; Poirier *et al.* 2007 ; Roy *et al.*, 2006 ; Rozier *et al.*, 2004 ; Roy, Noiseux et Thomas, 2003). Parce que les populations sont multiples (hommes, femmes, jeunes, autochtones, immigrants), parce que les modes explicatifs sont nombreux (problèmes institutionnels, structurels, personnels), parce que les propositions théoriques sont abondantes (exclusion sociale, désaffiliation, déviance, marginalité), parce que les méthodes d'enquête sont riches (entretiens, questionnaires, observations, études quantitatives et qualitatives) parce que les chercheurs proviennent de divers univers (académique, institutionnel, social), la réflexion sur le phénomène de l'itinérance ne pourra être engagée que de manière complexe.

Croiser ces disciplines, méthodes, modes de lecture permet de faire émerger différents types de questionnements sur le phénomène de l'itinérance. Des regards mixtes sont ainsi posés autant sur les trajectoires des personnes en situation d'itinérance que sur les facteurs qui entraînent les situations d'itinérance ou sur la connaissance qui est produite à la suite de ces enquêtes pour ne donner que ces exemples. Les angles sont différents, les données qui sont produites aussi et elles servent des publics différents afin de clarifier des enjeux variés.

Conclusion

Nous avons pu montrer dans ce chapitre la mise en place et les changements vécus par une institution historiquement importante dans le paysage de l'aide aux démunis à Montréal. Oscillant entre aide, intervention thérapeutique, redressement des comportements, offrant tantôt de l'hébergement, tantôt de l'accompagnement

selon diverses démarches, les refuges, situés au cœur d'un réseau de services variés, à la croisée des quartiers populaires de Montréal, accueillant des populations aux besoins multiples et complexes, sont au centre de la question complexe de la prise en charge des hommes itinérants à Montréal.

Ce premier chapitre voulait d'abord faire une brève présentation historique de la création des refuges. De leur développement à leur consolidation dans un vaste réseau de services, nous avons pu rendre compte sommairement du contexte social et politique du Québec au cours du dernier siècle et demi. Nous avons pu noter l'émergence d'un milieu communautaire, de même que nous avons pu voir des restructurations étatiques et institutionnelles dont ils ont été l'objet. Nous avons ensuite survolé les contextes d'implantation des trois refuges étudiés. Cela nous a permis d'en dresser de brefs portraits qui seront, toutefois, repris et précisés dans le chapitre III. Après avoir présenté les trois refuges, nous les avons situés dans le réseau de services montréalais. Nous avons pu constater que ce réseau, fort d'une cinquantaine d'années d'expérience, fait face à de nombreux défis aujourd'hui, autant en termes d'accès aux services pour les personnes qui y recourent que de la façon dont sont dispensés les services. Nous avons ensuite dressé un portrait, non exhaustif, des populations usagères des refuges. Pour ce faire, très peu de d'études québécoises étaient cependant disponibles. Des études qualitatives nous ont tout de même permis de saisir les motifs du recours aux refuges. Et, enfin, nous avons survolé quelques modes explicatifs du phénomène de l'itinérance. Les causes de l'itinérance, les concepts pour appréhender le phénomène, les figures d'itinérance ont été explorés afin de rendre compte de la complexité du phénomène.

C'est ainsi que s'amorce notre réflexion sur le processus de prise en charge des hommes itinérants par les refuges montréalais. Dans ce chapitre, de nombreux

éléments du contexte social, historique, politique et économique ont été exposés de manière micro-sociologique. Dans le prochain chapitre, nous verrons de manière macro-sociologique, le rôle que jouent les institutions sociales dans la création, le maintien et l'assurance d'un lien social. Nous explorerons les impacts des ruptures constantes de ces liens sociaux, de même que nous verrons l'impact qu'ont les transformations sociales sur les individus et sur les institutions. À l'aide de théories de la régulation sociale, de l'institutionnalisation, de l'agir-faible et de la vulnérabilité, nous amorcerons la seconde partie de la réflexion sur le processus de prise en charge des refuges.

CHAPITRE II

PERSPECTIVES THÉORIQUES.

DE L'INSTITUTION SOCIALE À L'INSTITUTION TOTALE, LA PRISE EN CHARGE DE POPULATIONS VULNÉRABLES

L'institution est un lieu de stabilité relative qui établit un rapport spécifique entre l'agir humain et le *temps*. Elle permet en effet d'encadrer cet agir, de l'enserrer dans un espace minimal de régularité, voire de prévisibilité. L'institution est ainsi à la fois un cadre d'action et un marqueur temporel qui permet, soit d'ajuster les pulsions d'agir à ses contraintes propres, soit au contraire d'impulser l'action dans une direction donnée. Dans les deux cas, elle est génératrice de normes et de règles qui forment (Fecteau, 2004 : 41, l'italique est de l'auteur).

Plusieurs avenues théoriques et diverses logiques se croisent et se recroisent dans l'analyse et la compréhension d'une institution et de son rôle de prise en charge d'une population à travers des mécanismes de rétention, de circulation et de sortie. La prise en charge d'une population par une institution est l'objet précis de cette recherche. L'analyse des discours des populations qui y circulent, y vivent et y travaillent et l'observation du quotidien de cette institution sont la voie que nous avons empruntée pour réfléchir à cet objet. La prise en charge effectuée par les institutions venant en aide aux personnes démunies a longtemps oscillé entre réforme, répression, rééducation, aide, assistance et sollicitude, et ces institutions ont souvent fait figure d'institution totale. Les refuges ont aussi parfois servi

d'instrument, d'outil de contrôle social par les autorités locales tout en étant un filet de sécurité pour une population pour laquelle les ruptures avec d'autres institutions (le travail et la famille, par exemple) étaient fréquentes.

Nous exposerons dans ce chapitre les choix théoriques retenus qui permettront l'éclairage de notre objet empirique de recherche. Trois ensembles théoriques ont été priorisés. Un premier ensemble traitera des notions permettant de saisir le rôle des institutions sociales dans le développement des liens qui relient les individus aux structures sociales, ce qui les socialise et les unit aux autres ou, au contraire, est générateur de tensions. En un deuxième temps, nous ferons appel à la notion de vulnérabilité pour mieux saisir les situations dans lesquelles se trouvent certains groupes d'individus ainsi que les zones de fragilité créées par les liens institutions-individus et individus-individus. Finalement, la notion d'agir-faible sera abordée ; elle nous permettra de proposer une compréhension de ce qui pousse des individus vulnérabilisés à « s'en sortir », c'est-à-dire à sortir d'un processus vulnérabilisant, à (re)-créer des liens sociaux reconnus et à s'inscrire dans des processus peu ou pas stigmatisants.

Nous croyons utile, dans la présentation du premier ensemble théorique, d'exposer les théories relatives à la notion d'institution totale. Mais avant, nous ferons un détour par les notions classiques d'institution sociale. Faire ce détour par les « classiques » nous donne l'occasion de revisiter le rapport entre les individus et les institutions à travers, entre autres, la saisie du rôle et de la place de ces dernières dans la société. Nous le verrons, les refuges d'aujourd'hui partagent certaines caractéristiques avec les institutions totales historiquement visitées par des auteurs comme M. Foucault et E. Goffman. Nous ne pensons toutefois pas que les refuges soient des institutions totales au sens classique du terme. Exposer les théories sur la

notion d'institution totale ainsi que celles sur l'institution sociale nous permettra de distinguer ce qui, dans les refuges, se rapporte davantage aux rôles, aux mécanismes et aux représentations d'une institution totale et ce qui, dans les refuges, se rapporte davantage aux rôles, mécanismes et représentations d'une institution sociale classique. Par ailleurs, présenter les thèses classiques sur les institutions sociales permettra de décentrer le regard des seuls aspects « totalisants » des refuges et d'y voir des mécanismes (ancrage, circulation et sortie, socialisation, adaptation et normalisation) que l'on retrouve dans toutes les institutions sociales, tels la famille, l'école ou le travail.

Quittant la perspective institutionnelle, il apparaît nécessaire d'explorer les situations de vulnérabilités qui mènent une population à recourir à une prise en charge institutionnelle. Ce deuxième ensemble théorique nous permettra, sans nécessairement faire l'inventaire des situations personnelles de vulnérabilité, de saisir les contextes, les combinaisons de situations, les tensions structurelles menant à la vulnérabilité. À l'aide de réflexions proposées par des auteurs contemporains qui questionnent les manières d'être-ensemble aujourd'hui, nous interrogerons ces zones de fragilité. Comment une personne qui vit des formes extrêmes d'exclusion sociale peut-elle se négocier un espace d'accomplissement de soi, créateur de liens ? Comment une personne adhère-t-elle à une institution (le refuge) qui, nous le verrons, est stigmatisé et stigmatisant et comment s'adapte-t-elle à un ensemble de prescriptions sociales (errance, chômage, pauvreté) qui va à l'encontre des prescriptions socialement reconnues ?

Certes la vulnérabilité peut rendre compte de faiblesses, de discordances ou même de ruptures dans des liens sociaux (V. Cohen, 1997). Mais elle témoigne également de « failles » ou de « manquements » tant institutionnels que structurels

(Otero, 2008). Par exemple, le recours à des institutions de prise en charge place-t-il les hommes déjà en situation de vulnérabilité dans de plus grandes situation de vulnérabilité ? À l'intérieur de l'institution, quels types de mécanismes (institutionnels, personnels, symboliques, etc.) influencent la façon d'« agir » ou de « non-agir » de ces hommes ? Qu'est-ce qui influencera l'adhésion à cette institution ? Les mécanismes institutionnels placent-ils ces hommes dans des situations constantes de vulnérabilité et de paralysie ou, au contraire, octroient-ils de véritables moyens de « s'en sortir » en devenant des leviers permettant d'aller ailleurs ? Et comment se construit la question de « s'en sortir » ? La littérature scientifique sur les notions d'agir-faible et de « s'en sortir » sera le dernier ensemble théorique utilisé afin d'explorer la question de l'action ou de la non-action à partir d'une situation de vulnérabilité.

Le présent chapitre est divisé en quatre sections. La première section reprendra une partie de la littérature sur les institutions sociales, les institutions de prise en charge totale et la notion de prise en charge par les refuges (la *shelterization*). C'est à travers ces notions que les caractéristiques institutionnelles du refuge seront abordées. Deux autres sections exploreront les questions de vulnérabilité et d'agir-faible. Elles permettront de saisir l'autre versant de notre objet de recherche, soit celui d'une population prise en charge, de ce qui la mène à cette prise en charge et de ce qui la pousse à rester ou à sortir d'une institution. La toute dernière section de ce chapitre présentera les éléments de notre problématique ainsi que nos questions, objectifs et hypothèses de recherche.

2.1 DE L'INSTITUTION SOCIALE À L'INSTITUTION TOTALE

L'intégration des normes sociales en vigueur, l'assurance d'un certain ordre social, la régulation des rapports sociaux, la socialisation, l'insertion sociale ainsi qu'un ensemble de règles régissant la vie commune sont assurés par ce que la sociologie nomme les « institutions sociales » ou les « structures sociales » (Ansart, 1999 ; Boudon et Bourricaud, 2004 ; Fricker, 2005). Parfois elles sont comprises comme étant de fortes prescriptions, d'autres fois comme des systèmes ouverts et permettant une libre adhésion par les individus qui composent la société. De nombreux sociologues « classiques » ont proposé des définitions de ce qu'étaient ces institutions ou structures au cœur des sociétés. De nombreux autres sociologues contemporains y ont vu des phases de transition entre une modernité et une post-modernité ou une modernité avancée. Dans cette section nous nous attarderons à comprendre les institutions garantes du lien social, du moins, ce qui a garanti, produit et prescrit et ce qui, aujourd'hui, garantit, produit et prescrit le lien social. Nous ferons d'abord un bref détour par les sociologues classiques ; ce sera l'occasion de poser quelques jalons de la pensée sociologique classique. Ensuite, une courte visite chez les sociologues contemporains permettra de mettre en relief les tensions qui ont émergé dans les dernières décennies entre l'institution et l'individu. En effet, pour certains groupes d'individus, ces tensions, ces changements dans leurs relations aux institutions ont créé des zones de fragilité. Sans que cela soit spécifique à l'époque contemporaine, divers groupes d'individus ont été pris en charge par certaines institutions dont l'objectif était d'assurer leur intégration. Après avoir circonscrit les différents univers théoriques reliés aux institutions sociales, nous aborderons ces institutions dans leur pratique de prise en charge totale de divers groupes d'individus. Phénomène ni seulement contemporain, ni seulement historique, la prise en charge totale et la notion d'institution totale ont

aussi été synonymes de l'assurance d'un lien social, mais d'un tout autre lien social que celui assuré par les institutions sociales classiques.

2.1.1 Les institutions sociales classiques

L'avènement de « l'individu » au cœur des sociétés modernes changera les modèles explicatifs proposés par la sociologie (et parfois même la philosophie) (Valade, 2005). Pour des auteurs comme E. Durkheim et M. Weber, la religion, ou les principes religieux, organisait grandement la structure de la société et garantissait l'appartenance-au-monde. Le retrait de la religion comme mode structurant principal de la société a interpellé de nombreux penseurs de cette époque. Comment penser le lien social sans la structure offerte par la religion ? Car pour bien des penseurs, le concept de « société » sous-entendait « intégration sociale » d'« individus ». Pour E. Durkheim, face à la sécularisation de la société, seule l'éducation morale laïque pouvait assurer la régulation sociale. La conscience sociale devait être au cœur des actions des individus, même si elle était imposée « du dehors », c'est-à-dire par la société (Durkheim in Martuccelli, 1999 : 57). L'intégration à la société est donc assurée par l'adhésion à des normes sociales relevant d'un ordre moral. Les interactions entre et au sein, des unités sociales (familles, travail, etc.) peuvent susciter des tensions et des décalages où « les aspirations individuelles sont fortement en décalage avec les normes sociales » et peuvent ainsi mener à ce que E. Durkheim nomme anomie (Zalio, 2001 : 89). Pour Durkheim, une institution « ne sert pas seulement les besoins sociaux de son époque, elle est aussi le produit d'une histoire qui lui donne une certaine autonomie et des traits propres » (Zalio, 2001 : 114). M. Weber expliquera, quant à lui, l'organisation des sociétés capitalistes en termes d'organisation rationnelle et leurs structures en termes de structure bureaucratique (Aron, 1967). Ainsi, dans une société capitaliste, dont les principaux moteurs sont le profit et l'organisation

rationnelle de la production et du travail, des structures permettront la séparation impersonnelle des rôles de chacun dans les institutions. Plus encore, dans une société (*gesellschaft*), les institutions imposent des règles auxquelles les individus doivent se soumettre ; ils n'y adhèrent donc pas volontairement (Aron, 1967). Ainsi, chez M. Weber, les individus agiront en fonction de leurs propres attentes construites par leur rapport au monde objectif et aux autres individus (Colliot-Thélène, 2006). L'action se fera selon certaines caractéristiques car, dans la théorie de Weber, l'individu se trouve à la jonction d'une « disposition », « d'habitus » et de « conduites de vie » qui l'inscriront dans la société. Chez N. Élias (1991) la socialisation est assurée par diverses structures. Il y a d'abord les proches, au moment de la petite enfance, et les institutions sociales qui se chargeront, par la suite, d'imposer des normes et des règles de comportements et de conduites. Pour Élias, l'organisation de la société s'appuie sur un regroupement d'individus autour d'un ordre invisible, c'est-à-dire d'« un système de fonctionnement de structures très précises » (Élias, 1991 : 49). L'individu doit « s'y soumettre, s'y conformer et, le cas échéant, en poursuivre lui-même l'élaboration », de manière limitée (Élias, 1991 : 49). Les structures nouent des liens invisibles entre les individus et créent une « interdépendance fonctionnelle » (Élias, 1991 : 50). La socialisation et la régulation sociale se font donc au moyen de liens invisibles, d'interdépendance, dont l'inculcation crée des automatismes « d'autocontraintes », dira Élias (1975) qui pense également l'individu de manière holiste : l'individu est le produit d'une société et les sociétés sont composées d'individus. Pour Élias, une harmonisation doit donc se faire entre les fonctions sociales, les actes, les rapports entre les individus et même avec les possibilités.

Chez ces trois auteurs (E. Durkheim, M. Weber et N. Élias) nous retrouvons cette idée de rationalité dans les institutions qui, à travers le fait social, la

bureaucratie ou les liens invisibles entre les institutions, confirment que l'individu est un produit de la société et non pas un produit irrationnel, erratique, fonctionnant au gré d'actes spontanés. Des modèles explicatifs nord-américains et européens, plus récents, proposent une autre lecture. Certains d'entre eux introduiront les notions de l'économie et du travail comme principales institutions organisant les sociétés et surtout comme principe garant du lien social. T. Parsons dépeindra les institutions du XX^e siècle comme des systèmes dont l'ouverture et l'évolution seront constantes et s'effectueront à travers des « mécanismes de régulation économiques et sociaux », laissant libre cours aux individus de faire les choix « institutionnels » qu'ils veulent (Dortier, 2000a : 93). Mais, à l'instar de E. Durkheim, T. Parsons attribuera à la structure sociale ainsi qu'aux personnalités et à la culture une fonction de continuité avec la socialisation (Dubet, 2002). Et ce sont ces interactions entre la société, les personnalités et la culture qui formeront des systèmes ouverts et évolutifs. R. K. Merton soulignera, pour sa part, que les institutions peuvent avoir des fonctions latentes, c'est-à-dire non conscientes et donc différentes de leurs intentions originelles (Dortier, 2000b). Merton donne comme exemple les rites cérémoniaux reproduits non pas pour les vertus religieuses, mais parce qu'ils servent à maintenir la cohésion du groupe. H. Arendt (1983) suggère que, dans la modernité, la bureaucratie empêche l'action (qui est avec le travail et l'œuvre, une des trois activités humaines fondamentales, la *vita activa*) au profit de comportements conformes, c'est-à-dire de prescriptions comportementales normalisantes. C'est à partir de là qu'émergeront les sociétés de masse. Arendt dira alors « qu'en un temps relativement court la domination sociale a transformé toutes les collectivités modernes en sociétés de travailleurs et d'employés » (1983 : 85). Elle ajoutera que ces sociétés de masse ne pourront ni rassembler, ni relier, ni même séparer les gens. Quel lien subsiste donc entre ces

gens ? Un monde commun dira-t-elle avec réserve, qui ne résiste pas aux générations.

Ces « nouvelles » explications sont brèves et ce ne sont là que quelques façons de constater que de nouvelles institutions se voient accorder le privilège de la socialisation. Les institutions « économie » et « travail » prendront toutefois une place plus importante parmi les autres institutions. La place privilégiée qu'elles occupent ne les place cependant pas à l'abri de nombreuses analyses et critiques sociologiques auxquelles elles font face aujourd'hui. Comment assurent-elles le lien social et à quel prix ?

2.1.2 Les institutions contemporaines et leurs tensions

Les modèles traditionnels expliquant les institutions dans les sociétés occidentales contemporaines ont volé en éclats dans les deux dernières décennies. Cela se comprend principalement par le fait que le lien social est de moins en moins porté exclusivement par les institutions. D. Hervieu-Léger (2003) et M. Gauchet (1985, 1998, 2002) parleront d'un désenchantement du monde. Reprenant les thèses wébériennes, M. Gauchet soutient que le processus de modernité, c'est-à-dire la sortie de la religion de la société, a permis aux « hommes [de] se donne[r] leurs propres lois » tout en permettant une métamorphose sociale (1998 : 10). L'hétéronomie fera place à l'autonomie, la solidarité à l'individualisme. Ainsi, il dira que « l'État-providence a fonctionné comme un puissant agent de déliaison ; sécurisant les individus, il les a dispensés de l'entretien des appartenances familiales ou communautaires qui constituaient auparavant d'indispensable protection » (Gauchet, 1998 : 93-94). Mais surtout, pour M. Gauchet, la « déferlante individualiste » n'a pas épargné les institutions (1998 : 95). Primauté des droits individuels, sacre de la société civile ; c'est une société de marchés (politique,

sexuel, etc.) qui régulera les rapports sociaux car les institutions traditionnelles auront tendance à s'effacer (Gauchet, 2002). Pour R. Castel (1995 ; 2009) les formes de sociabilité tendent à changer. Elles se comprennent, selon lui, vis à vis de la désaffiliation ou de l'« absence du sujet dans des structures qui portent un sens » (1995 : 416). En effet, la société contemporaine, qui a en son centre la promotion de l'individu « comme un acteur social responsable » (2009 : 27), ne pourra ou ne saura garantir, offrir, créer des formes de sociabilité. Il écrira :

Les pouvoirs publics recréent de la protection et du lien, mais sur un tout autre registre que celui de l'appartenance à des communautés concrètes... L'intervention de l'État permet aux individus de conjurer les risques d'anomie qui, Durkheim l'avait bien vu, sont inscrits dans le développement des sociétés industrielles. Mais pour ce faire, ils ont pour interlocuteur principal, et à la limite unique, l'État et ses appareils (Castel, 1995 : 395).

Charles Taylor (1992) soulignera le mal « individualisant » auquel les sociétés font face aujourd'hui et à cela acquiescera A. Ehrenberg (1995, 2000). Ce dernier indiquera par ailleurs que la démocratisation des institutions mènera à leur perte, ainsi qu'à la socialisation d'individus « incertains » qui ne font plus face à des normes automatistes mais plutôt à des normes poussant les individus à se charger de leur destin (autant en termes d'emploi, de famille que de choix scolaire, etc.). Les changements sociaux feront porter à l'individu son autonomie et le rendra « responsable ». Sans parler de la perte de liens sociaux, de la perte de repères ou de la désaffiliation, A. Ehrenberg dira plutôt qu'une offre accrue de repères crée de la confusion. Il prendra l'exemple de la dépression pour montrer le changement social qui s'est opéré dans les sociétés contemporaines, sociétés maintenant basées sur la responsabilité et l'initiative. L'individu porte en lui « des responsabilités relevant auparavant de l'action publique. Nous sommes entrés dans une société de responsabilité de soi : chacun doit impérativement se trouver un projet et agir par

lui-même pour ne pas être exclu du lien » (Ehrenberg, 1995 : 14). L'individu doit donc maintenant être l'instigateur et le responsable de son appartenance-au-monde car la politique (qui a cédé sa place à l'économie) ne peut plus combler les « déchirures du tissu social » (Ehrenberg, 1995 : 13).

Alors qu'auparavant les institutions investissaient les pratiques, les discours, les corps, on dira maintenant que ce sont les nouvelles individualités qui fourniront des références aux institutions (Otero, 2003). Pour F. Dubet « le programme institutionnel repose sur la résolution d'un paradoxe fondamental : dans le même mouvement, il socialise l'individu et prétend le constituer en sujet », (2002 : 35). Mais Dubet parlera ensuite du « déclin » de l'institution lorsqu'il écrira que « les murs des sanctuaires s'effritent devant la force des demandes sociales et des revendications individualistes, et les représentations de la socialisation se transforment progressivement » (Dubet, 2002 : 53). Pour de nombreux auteurs (Castel, 1995, Dubet, 2002, Otero, 2003, Soulet, 2008), les institutions ne déploient ainsi plus de valeurs et de principes homogènes ; les institutions ont perdu leur monopole d'universalité, entraînant une perte de légitimité et d'influence ; la société n'est plus garante de l'intégration sociale ; la bureaucratie fait place à un développement d'organisations complexes imposant sans cesse des frontières entre les professions et les buts et accentuant des clivages déjà là ; et les institutions ne portent plus en elles d'autorité légitime. Ces « changements » institutionnels affecteront la socialisation de l'individu qui ne pourra plus être totalement portée par les institutions. L'individu doit se construire lui-même affirme F. Dubet (2002), d'où l'émergence d'individus incertains ou de sociétés de marchés (à l'intérieur desquelles l'individu interagira). Ces nouvelles institutions devront interagir avec un « sujet éthique » et « égoïste » que l'on doit respecter et reconnaître (Dubet, 2002 : 74). Surtout, dira-t-il, l'individu qui transige avec les institutions le fera parfois à titre

d'ayant droit, d'autres fois à titre de client Cela aura comme impact d'ébranler profondément les institutions.

Ainsi, avec ces auteurs contemporains, nous pouvons voir que la confusion, quant à l'assurance d'un lien social, est plus grande pour les individus aujourd'hui. Les « programmes » de socialisation des institutions sont différents les uns des autres, les modes de communication et les échanges le sont aussi. Parfois ils entrent en contradiction, d'autres fois ils sont cohérents, certains sont structurants, d'autres sont ouverts. Selon R. Castel (2009), les sociétés contemporaines produiraient deux types d'individus : *par excès* et *par défaut*, portant en eux deux types d'intégration sociale différents. L'individu *par excès* représenterait un individu indépendant, plein de ressources autant symboliques que matérielles, alors que l'individu *par défaut* serait davantage marqué par la dépendance et le manque de ressources et de supports. La société salariale ne pouvant plus amoindrir ces inégalités, ces deux individualités se retrouveront à des positions opposées du spectre, dira R. Castel, entraînant l'aggravation de ces inégalités. Or, l'individu *par défaut* a probablement toujours existé ; ses formes ont cependant varié. Il est cet individu « bénéficiaires » des institutions sociales. Si, auparavant, cet individu était pris en charge totalement par une institution (prison, hôpital, asile, etc.), il est aujourd'hui de plus en plus requis d'être responsable, devant assurer son insertion et sa réinsertion. Castel précisera que pour ces individus *par défaut* ce n'est pas seulement l'insertion salariale qui sera manquante, une foule de conditions et de supports leur manqueront également. L'insécurité sociale et les risques sociaux augmentent et donc, augmentent aussi proportionnellement les risques de dépendance à certaines institutions (aide sociale, chômage, etc.) précisera-t-il. Il s'inquiétera, par ailleurs, de cet État qui intervient et il posera la question: cela soulève-t-il des effets potentiels de déresponsabilisation et d'assujettissement ? Toujours selon Castel

« L'individualisme "positif" s'impose en essayant de recomposer l'ensemble de la société sur une base contractuelle, *il va être demandé, ou exigé, que les individus démunis agissent comme des individus autonomes* » (Castel, 1995 : 465, italique de l'auteur). L'État social est de ce fait remis en cause et cela interroge les formes de la solidarité sociale à l'égard des individus où les supports, la reconnaissance, les conditions d'existence dignes font défaut.

Historiquement, donc, il existait des institutions qui assuraient parfois étroitement, ou du moins avec peu de contradictions, des modes de socialisation cohérents pour ses sujets. Les institutions ont cependant connu une métamorphose qui les a poussées à redéfinir leurs fonctions, leurs modes de communications, leurs liens avec les individus et vice-versa. Les institutions assureraient donc, de manière de moins en moins étroite, le lien social et l'intégration des individus.

On peut toutefois noter que des protections sont néanmoins nécessaires pour tous les individus. En effet, « protéger l'individu, l'assurer, le socialiser passent – on le verra – par de multiples ritualisations de la situation de dépendance. Cette protection s'exprime et s'exerce selon deux pôles qui sont en fait deux injonctions : la quête d'un travail et un comportement qui se conformerait à l'ensemble des modèles familiaux » (Farge et Laé, 2000 : 11). R. Castel (1995 ; 2009) affirmera, quant à lui, que des formes d'assistance sociale et des institutions de prise en charge totale ont existé bien avant l'État social et l'État providence. Seulement, cette prise en charge institutionnelle et cette assistance sociale ont historiquement existé pour des populations particulières et elles existent encore aujourd'hui pour des populations particulières. En effet, pour une partie de la population, les institutions traditionnelles ne semblent pas suffire ou ne semblent pas adéquates : le lien social se construit difficilement ; l'insertion salariale est défectueuse ; les modes de vie

sont en contradiction avec les normes en place ; les tensions s'accumulent entre les différentes populations rendant le dialogue difficile, etc.

La prise en charge institutionnelle des personnes indigentes est une question sur laquelle la communauté scientifique s'est interrogée maintes fois. Les sociétés contemporaines doivent-elles prendre en charge ces populations « nécessiteuses » ? De quelle façon cette prise en charge doit-elle se faire ? Est-ce que la prise en charge de ces populations les rendra dépendantes ou, au contraire, les mènera-t-elle vers l'autonomie ? Ces questions ont fait l'objet d'investigations scientifiques au cours des dernières décennies, lors d'enquêtes auprès de chômeurs, d'assistés sociaux, de personnes ayant des problèmes de santé mentale importants. Qu'elle soit maintenue par des organisations caritatives ou actuellement sous des formes d'État social, l'assistance « sociale » a toujours occupé une place importante dans la société. Mais quelles formes prend l'assistance aujourd'hui et comment se comprend l'assistance ou la prise en charge par une institution à un moment où, à l'opposé, la société mise de moins en moins sur des rapports étroits entre les individus et les institutions pour la création, l'assurance et le maintien de liens sociaux ?

2.1.3 Les institutions totales

Des prises en charge totales ont été observées dans les siècles précédents et le sont encore aujourd'hui (Gérémek, 1987). L'État a fourni des supports matériels pour combler les manques des individus *par défaut* : les prestations monétaires (poor laws, aide sociale, revenu minimal d'insertion, etc.) en sont un exemple ; les divers ensembles architecturaux (prisons, asiles, hôpitaux) en sont un autre. Les déviants ont eu droit à la prison, les malades à l'hôpital, les fous à l'asile, les pauvres aux soupes populaires et les vagabonds aux refuges. Pour ces derniers, un « grand

renfermement des mendiants » s'est par ailleurs mis en place en Europe à partir du XVII^e siècle (Castel, 1995 : 55). Cela influencera le type de prise en charge développé en Amérique du Nord quelques siècles plus tard. Cette prise en charge se basera principalement sur deux critères nous indique R. Castel (1995) ; l'absence de domiciliation et l'incapacité de travailler. Ces réponses institutionnelles visaient principalement deux buts, comme nous le verrons plus particulièrement avec M. Foucault et E. Goffman : le dressage des corps et la normalisation des comportements déviants à travers le déploiement de mécanismes institutionnels rééducatifs. Que ce soit avec la prison (pour Foucault) ou encore avec l'hôpital psychiatrique (pour Goffman), ces institutions visent l'atteinte de buts similaires : l'établissement de conditions de possibilité d'un « certain rapport d'ordre, une certaine distribution du temps, de l'espace, des individus » (Foucault, 2003 : 4).

Les institutions totales ont ainsi eu plusieurs visages et elles ont créé, la majorité du temps, un milieu de vie coupé (imperméable) du reste de la société par souci thérapeutique, permettant de prévenir les écarts et de neutraliser les déviants (Castel in Goffman, 1968). Reproduction d'un microcosme social, elles se distinguent des autres institutions sociales (école, famille, travail) en ce sens qu'elles prescrivent un traitement collectif en prenant en charge tous les aspects de la vie des personnes qu'elles accueillent. Goffman dira qu'elles « créent et maintiennent un mode particulier de tension entre l'univers domestique et l'univers de l'institution et [qu'elles] utilisent cette tension constante comme un levier utile pour le maniement d'hommes ». (1968 : 56). À ces caractéristiques, E. Goffman (1968) ajoutera qu'elles ont un fonctionnement bureaucratique et qu'elles imposent des contacts limités entre les reclus et les surveillants. Ces idées se retrouvent partiellement ou entièrement chez M. Foucault (1972, 1975, 2003).

S'y retrouver nécessite, pour les reclus, la mise en œuvre de modes d'adaptation. E. Goffman suggèrera l'idée qu'un processus de mortification et un système de privilèges, accordés par l'institution et par les surveillants, renforceront le processus d'adaptation à la vie institutionnelle. Des corvées qui n'auront pour but que d'occuper les reclus, des situations d'humiliation, l'absence ou le peu d'effets personnels gardés par les reclus, le regard autoritaire posé sur tous les aspects de la vie du reclus rendent la perte d'autonomie totale. Il s'agira pour Goffman de dépersonnalisation. À travers des récompenses et des privilèges accordés par l'institution et les surveillants, les reclus incorporeront un nouveau mode de vie. En parallèle, des systèmes d'échanges économiques (échange ou troc d'objets et produits rares) et sociaux (offre de soutien de la part d'autres reclus dans certaines situations) permettent aussi l'acquisition de « comforts » qui ne sont pas offerts par l'institution. Une des conséquences principales de ce mode d'adaptation est la transformation de l'identité des reclus, car « c'est pour une grande part le système des privilèges qui lui fournit la charpente de sa nouvelle personnalité » (Goffman, 1968 : 92).

Divers mécanismes institutionnels agiront à titre de « stimulants », pour reprendre l'expression de E. Goffman, encadrant fortement le reclus dans l'institution. La régulation ou la normalisation des conduites se fait grâce à un pouvoir organisé en relais par les surveillants ; c'est ce que Foucault nommera le pouvoir disciplinaire (Foucault, 2003). On l'aura particulièrement vu dans *Surveiller et punir* (Foucault, 1975) : diverses stratégies sont déployées afin de rendre les corps dociles. D'abord, occupation totale du temps et du corps à travers de menues activités et de continus exercices qui assurent « la croissance et le perfectionnement de la discipline » (Foucault, 2003 : 49). Ensuite, surveillance constante, physiquement ou architecturalement, avec l'aide de processus

d'écritures (notes, enregistrements de ce que fait l'individu). Finalement, détermination de la place occupée par l'individu, en termes physique et hiérarchique, par des limites posées au déplacement et au rang occupé. Ce sont là les mécanismes disciplinaires qui forment des corps dociles.

Finalement, entre le souverain et le sujet, la normalisation des conduites et la discipline, M. Foucault situe l'avènement de l'individu sur plusieurs plans et surtout à la croisée de diverses formes de normalisation :

Il y aurait, si vous voulez, une espèce de tenaille juridico-disciplinaire de l'individualisme. Vous avez l'individu juridique tel qu'il apparaît dans ces théories philosophiques ou juridiques : l'individu comme sujet abstrait, défini par des droits individuels, qu'aucun pouvoir ne peut limiter, sauf s'il y consent par contrat. Et puis, au-dessous de cela, à côté de cela, vous avez eu le développement de toute une technologie disciplinaire qui a fait apparaître l'individu comme réalité historique, comme élément des forces productives, comme élément aussi des forces politiques ; et cet individu, c'est un corps assujéti, pris dans un système de surveillance et soumis à des procédures de normalisation (Foucault, 2003 : 59).

Que ce soit à travers des dispositifs, des structures, des institutions, la socialisation et la régulation des comportements des individus se font de diverses manières dans la société. Certes, cet individu bénéficie de droits, il est autonome et indépendant et il se situe dans un ensemble de pratiques, de manières d'agir, de manières de penser communes à la société à laquelle il appartient. Mais il a également des devoirs et il fait parfois face à des zones de tensions dans son inscription dans, son adhésion à ou ses liens avec certaines institutions.

Ainsi, reprendre le traitement de la notion d'institution sociale et d'institution totale dans la littérature sociologique n'est pas aisé, mais cela est fort

utile. En effet, des passerelles entre les notions pourraient être établies afin de nous servir dans l'analyse des refuges. Nous avons trouvé dans la littérature qu'une passerelle particulière a été établie par des chercheurs états-uniens (Dordick, 1996 ; Grunberg et Eagle, 1990 ; Gounis et Susser, 1990 ; Stark, 1994) entre les théories sur l'institution totale et l'exemple concret d'une pratique de prise en charge, celle des refuges pour hommes itinérants. En effet, les refuges états-uniens ont largement été analysés à l'aide des concepts d'institutionnalisation, leur prêtant même des intentions habituellement attribuées aux institutions totales. Serait-il possible de reprendre ces analyses dans un contexte québécois, quelques décennies plus tard ? C'est pour continuer cette argumentation que le détour emprunté par les institutions sociales classiques vers les institutions totales se continuera à travers un corpus de textes portant sur la notion d'institutionnalisation des hommes itinérants par les refuges.

2.1.4 Les refuges : une institution totale ?

While some have criticized the shelterization strategy adopted in the 1980s to deal with homelessness, it is apparent that such a strategy fits reasonably well for those who are vulnerable. At the same time, such environments promote social dependency, a particular tragic outcome for the shelter user (LaGory, Fitzpatrick et Ritchey, 1990: 164).

Enfermement, institutions totales, asiles, sont des mots qui, à un moment ou l'autre dans l'histoire, ont été évoqués pour parler des refuges. Malgré les changements dans l'offre de services et dans les pratiques d'intervention (que nous avons pu voir au chapitre précédent), les refuges peuvent dans certains de leurs aspects prendre la figure d'institution où une prise en charge « totale » est

repérable. À travers des installations faites pour recevoir de 150 à 200 hommes (dortoirs, cafétéria), à travers un fonctionnement rigide (horaires pour manger, pour se doucher, pour se raser, pour fumer des cigarettes, pour se coucher, pour se lever), de la surveillance constante (gardiens de sécurité à l'entrée, qui font des rondes de surveillance la nuit, qui fouillent les effets personnels), l'on peut constater que les hommes ne sont ni libres, ni autonomes, ni indépendants et que la prise en charge de leurs besoins de base est assurée globalement par l'institution.

Cette prise en charge institutionnelle remplit diverses fonctions sociales. Certains auteurs indiqueront que les refuges sont des institutions qui donnent une forme au mode de vie itinérant tout en marquant la trajectoire de sortie de la rue (Dordick, 1996). D'autres affirment que les refuges agissent comme un espace de rétention des indésirables (Johnsen, Cloke et May, 2005). Lors de la création des refuges nord-américains, certains auteurs ont affirmé qu'il y a eu passage d'une prise en charge locale (paroissiale) à une prise en charge institutionnelle (Hopper, 2003 ; 2004). D'autres ont insisté sur le fait que la population itinérante a développé des stratégies d'adaptation aux refuges (Dufour, 2002 ; Fontaine, 2000 ; Thibaudeau, 2000). Et plusieurs ont prétendu que l'institution-refuge a créé les conditions d'une dépendance individuelle, phénomène nommée *shelterization*³⁷ (Gounis et Susser, 1990 ; Novac *et al.*, 1996 ; Kozol, 1988). Cette forme d'institutionnalisation propre au refuge sous-entend une adaptation forte de la part des usagers chez qui on observera une transformation de leur identité consécutive aux exigences institutionnelles. Bref, cette forme d'adaptation lie aux refuges la

³⁷ La « shelterization » est un terme emprunté au vocabulaire anglophone qui fait référence à une institutionnalisation par les refuges et dans les refuges. Nous choisissons d'emprunter le mot au vocabulaire anglophone car il n'y a aucun équivalent en français.

personne qui y a recours, entraînant une forme spécifique de dépendance à l'institution et d'institutionnalisation :

Shelterization can be described as a process of acculturation endemic to shelter living... The adaptation to shelter life includes the development of a shelter vocabulary, the assimilation of shelter themes, the acceptance of shelter ideals and beliefs, and an eroding will. These processes promote attachment to the world of the shelter by removing the resident further from the possibility of either rejoining or gaining entry into society's mainstream (Grunberg et Eagle, 1990 : 522, 524).

Pour Grunberg et Eagle (1990), le processus de *shelterization*, comme tout processus d'institutionnalisation, résulte de séjours prolongés dans les refuges. Le mode de prise en charge des refuges, à travers la prise en charge de tous les besoins des hommes, créerait donc une dépendance à ceux-ci. Qui plus est, les hommes itinérants n'en viendraient à combler leurs besoins qu'à travers ces liens de dépendance envers les refuges. Or, les refuges ne sont pas les seuls lieux de prise en charge institutionnelle des personnes itinérantes, ni les seuls lieux avec lesquels les hommes itinérants entretiennent des liens institutionnels étroits. Cette prise en charge institutionnelle a été notée sur plusieurs plans, notamment ceux de la judiciarisation/criminalisation, de l'hospitalisation et de certaines politiques sociales. Est-ce que le fait même de l'itinérance suppose une prise en charge institutionnelle ? Certains auteurs, comme S. Roy, affirmeront que cela est inévitable en raison même des conditions de vie des personnes et des conditions sociales de la production de ces conditions. De fait, les populations caractérisées par l'exclusion sociale connaissent un rapport de dépendance aux institutions sociales (Roy, 2008a ; 2008b ; 2008c). L'important manque de logement social avec soutien communautaire, la difficulté d'avoir des comportements préventifs en santé, le fait que le quotidien de la vie itinérante incite à la transgression de l'ordre public, tout

cela conduit à une prise en charge institutionnelle (par exemple, par une institution pénale comme la prison, une institution sociale comme les refuges ou une institution de santé comme les hôpitaux). Cette prise en charge institutionnelle est souvent incontournable étant donné le mode de vie dans la rue et devient même essentielle pour l'accès à certains services et pour la survie même. Elle a cependant deux visages : elle requiert la mobilisation d'importantes ressources étatiques, et, comme l'explique Roy, elle prend si efficacement en charge les personnes qu'elle peut « affaibli[r] leur capacité de réaction et de contestation » (Roy, 2008a : 20).

Le processus d'adaptation à la vie en refuge

La notion de *shelterization* développée par Grunberg et Eagle (1990) comporte plusieurs dimensions. Ce processus se développe selon une séquence précise : 1) la désaffiliation (*disaffiliation*), 2) la vie en refuge (*shelter life*), 3) le rattachement au refuge (*shelter reaffiliation*). Le processus d'adaptation au refuge débiterait donc lorsque des hommes, psychologiquement et socio-économiquement démunis et ayant des liens sociaux faibles ou défectueux, ont recours au refuge. Afin de survivre et de s'habituer au mode de vie en refuge, ils y développent des mécanismes de survie. Ces stratégies d'adaptation sont parfois coûteuses à acquérir, il est alors d'autant plus coûteux de s'en départir. Après un moment, cette vie, composée de stratégies, devient la seule dans laquelle les hommes sont confortables et à laquelle ils s'identifient.

Pour ces chercheurs, l'environnement des refuges ressemble aux milieux dont les usagers proviennent³⁸ ; ils revivent des sentiments de sécurité et de

³⁸ Grunberg et Eagle se sont intéressés à la question de l'itinérance aux États-Unis et plus particulièrement dans les refuges new-yorkais où l'on sait que la majeure partie de la population itinérante est noire et qu'elle provient de ghettos. Ces auteurs prétendent donc que l'environnement des refuges ressemble aux ghettos d'où ces personnes proviennent. Au Québec, cette réalité, d'une

réciprocité avec les autres usagers. Ils sont confortés par ceux qui utilisent les refuges au même titre qu'eux ; ils ont des caractéristiques communes et des histoires qui se recoupent. Les refuges produisent aussi des liens facilitant l'adaptation et l'attachement à ces lieux. Grunberg et Eagle (1990) avanceront que les usagers des refuges new-yorkais, ayant peu de liens avec des gens de l'extérieur, marqués par la (re)socialisation à cette vie en refuge (donc désocialisation de la vie externe au refuge), confrontés à une certaine forme d'exclusion sociale, en viendront à « apprécier » cette vie en refuge et chercheront de moins en moins à la quitter.

Dans une recherche effectuée auprès d'hommes âgés itinérants fréquentant les refuges, Élias et Inui (1993) ont insisté sur la perte d'autonomie, la perte d'amour-propre et la perte du sens des responsabilités. Pour eux, cela est dû d'une part à la façon dont les refuges fonctionnent, avec des règlements qui briment l'autonomie et qui peuvent infantiliser, d'autre part à l'alcoolisme vécu par les personnes itinérantes et enfin aux difficultés de prendre soin de soi. Cette adaptation aux refuges est vue par L. Stark comme empêchant le retour au « domiciled lifestyle » en érigeant des barrières notamment à l'autonomie économique (*economic self-sufficiency*) (1994 : 553). Les personnes qui utilisent les refuges à long terme doivent, dans la majorité des cas, fournir une contribution financière pour défrayer en partie les coûts d'utilisation³⁹. Ces sommes correspondent souvent aux montants des frais encourus par le refuge pour loger ces

appartenance à la communauté noire ou à un autre groupe ethnique, ne se vérifie pas. Cela dit, l'idée de proximité entre milieu d'origine et conditions de vie en refuge est intéressante. Sachant qu'une majorité de personnes itinérantes est issue de milieux défavorisés et de quartiers sensibles, on peut transposer avec quelques réserves cette hypothèse.

³⁹ Ce qui n'est pas le cas au Canada. Très peu de refuges exigent des frais d'utilisation de leurs services d'hébergement d'urgence (communément appelé refuges), mais la majorité demande une compensation financière pour l'utilisation des programmes de sortie de rue.

personnes et sont généralement couverts par les prestations gouvernementales (aide sociale, pension de vieillesse, pension d'invalidité) que peuvent percevoir les personnes itinérantes. L'argent reçu étant parfois donné au refuge, il est souvent impossible d'accumuler la somme nécessaire pour couvrir le premier mois de loyer d'un logement ou d'une chambre.

Par ailleurs, le processus de *shelterization* est associé par certains auteurs (Dordick, 1996 ; Stark, 1994) au concept d'institution totale (dans le sens *goffmanien* et même *foucauldien* du terme) en raison des mécanismes « totaux » qui y sont à l'œuvre. En effet, divers règlements rigides qui assurent une régulation des comportements feraient partie du fonctionnement des refuges. Ils sont, pour L. Stark (1994), une manifestation de la culture des institutions totales où l'accent est mis sur le contrôle social, la discipline, la normalisation des conduites, etc. Cela se voit, entre autres, par le contrôle rigoureux de l'horaire quotidien, par le contrôle de l'utilisation de l'espace, par la limitation des contacts avec le monde extérieur et par la prise en charge globale des besoins de base des usagers. Ces règles protègent, par ailleurs, l'endroit contre un chaos potentiel: « In other words, rules and regulations are used to exert control over the physical and social environment of the shelter » (Stark, 1994 : 555). Stark explique que, dans la théorie de Goffman, le fait d'être dans ces institutions empêche l'exercice des divers rôles endossés par un individu ; la même chose se produirait dans les refuges. Par exemple, le rôle de parent ou de travailleur est incompatible avec celui d'usagers d'un refuge. Des conflits apparaissent alors entre les divers rôles joués par l'individu usager et, avec le temps, son seul rôle est celui d'usager de refuges. La *shelterization* se déploie également en raison de mécanismes émanant du refuge et qui forcent les usagers à y rester. Et les réseaux socio-affectifs, personnels et culturels de ceux qui y restent sont réduits. Pourrions-nous donc penser qu'à travers le déploiement de ces mécanismes

particuliers, qui entraînent une adaptation à la vie en refuge, se profilent aussi des mécanismes de normalisation des conduites rendant une sortie de l'institution improbable, car cette normalisation est difficilement adaptable au mode de vie à l'extérieur des refuges ?

Un contrôle du temps

L'organisation du temps dans les refuges est fortement régulée et cette régulation serrée du temps peut être une autre illustration de la caractéristique d'institution totale que l'on peut prêter aux refuges. Diverses thèses sur le temps, dont celle de H. Rutz (1992), permettent de penser que celui-ci est défini culturellement et socialement et que sa régulation a longtemps constitué une forme de pouvoir. Les journées où l'on pouvait ou ne pouvait pas se marier, les moments où l'on devait travailler, manger, dormir, les journées accordées au repos sont des exemples simples du contrôle du temps à travers l'histoire. Foucault dans *Surveiller et punir* (1975), illustre bien le contrôle des corps effectué à travers diverses techniques d'assujettissement, dont le contrôle du temps et des espaces. Le contrôle du temps est encore effectif aujourd'hui, de façon à la fois semblable et différente. En effet, selon la culture dans laquelle il s'inscrit, le contrôle du temps s'exerce de différentes façons. Dans les sociétés bureaucratiques, ce contrôle est souvent effectué à travers des horaires, instaurant du même coup une hyperdiscipline du temps (Rutz, 1992). De plus, comme l'explique de façon générale A. Lovell, « time functions as a major principle of segmentation in modern societies, not only by differentiating spheres of everyday life, such as private and public, but also by separating individuals and social groups » (Lovell, 1992 : 86). Dans les sociétés où les horaires sont rigides et omniprésents pour toutes les activités de la journée, le temps doit être occupé de façon efficace et pertinente. Aujourd'hui, et

malgré des transformations majeures, le travail salarié est la forme d'occupation du temps la plus efficace, la plus pertinente et surtout la plus socialement valorisée.

Bien que le quotidien des personnes itinérantes paraisse souvent être exempt de contrainte de temps, c'est souvent tout le contraire : leur quotidien est hyper-programmé en fonction de la satisfaction des besoins de base et celle-ci n'est pas de tout repos. De nombreuses personnes itinérantes calqueront leur mode de vie sur ceux des services en place, à travers des horaires et des emplacements géographiques spécifiques (Pichon, 1996). Or, c'est généralement la recherche d'un gîte qui occupe la majeure partie du temps d'une personne itinérante (Lovell, 1992). Les usagers passeront même de refuges en refuges, selon les heures d'ouverture des uns et des autres ou selon des critères de fonctionnement préférés, marquant le mode de vie des usagers des refuges par leur appartenance à ces derniers, même s'ils n'y sont pas présents le jour.

À l'intérieur des refuges, les nombreuses règles de fonctionnement concernent particulièrement la gestion du temps. Un temps est réservé aux inscriptions, au repas, à la douche, au loisir. Cela assure, entre autres, la gestion de ceux qui seront acceptés ou non dans le refuge (en pénalisant les personnes qui ne se présentent pas à temps pour l'ouverture du refuge) indique Gounis (1992), ainsi que de ceux qui pourront rester au refuge une fois à l'intérieur (en se conformant aux règles, à l'horaire, aux délimitations de l'espace, etc.).

Le temps et les moments d'utilisation des services par les personnes itinérantes sont également soumis à des impératifs administratifs. Les services sont offerts selon des horaires décidés par les administrateurs et en fonction des conditions du « marché », c'est-à-dire lorsque les conditions d'utilisation seront

maximales. Ils sont soumis aux variations saisonnières et leur fréquentation est influencée par l'absence ou la présence d'autres services (qui sont en concurrence avec eux ou non). En effet, leur fréquentation augmentera ou diminuera selon la période de l'année et selon la présence et la proximité d'autres services (Gounis, 1992). Gounis mentionne que les refuges reprennent, par ailleurs, les mêmes marqueurs de temps que ceux qui modulent la vie de la population domiciliée, c'est-à-dire le cycle hebdomadaire (la frénésie du jeudi, l'attente du weekend), le cycle mensuel (paiements des comptes ou réception des diverses prestations gouvernementales), le cycle annuel (l'attente des journées fériées). Par exemple, au Québec, les prestations d'aide sociale sont perçues le premier de chaque mois. Généralement, les derniers jours du mois sont difficiles pour les personnes prestataires à qui il ne restera souvent plus un sou de la somme reçue le premier du mois ; ces personnes auront donc davantage recours aux refuges et aux banques alimentaires. On sait aussi que certaines personnes itinérantes prestataires d'aide sociale adaptent leurs comportements selon le moment du mois. Au début du mois, elles pourront consommer davantage (cigarettes, objets personnels, drogues ou alcool) qu'à la fin puisque leur consommation sera réduite faute de revenus. Par ailleurs, Gounis (1992) précise que l'utilisation à long terme des refuges a des conséquences sur la perception du temps. L'arrivée du weekend, par exemple, ne sera pas vécue de la même manière par les personnes itinérantes que par la population domiciliée qui attend ce moment de loisir et de repos.

Par ailleurs, nous avons vu que Grunberg et Eagle (1990) associaient les séjours à long terme dans les refuges à la notion de *shelterization*. Ainsi, le temps passé dans les refuges auraient un impact sur les trajectoires en itinérance. Gounis note, toutefois, que la flexibilité des refuges permet différents types d'usage qui influenceront, eux aussi, les trajectoires: « the permutable, unpredictable, and

arbitrarily shifting institutional rigor of the shelter is reflected in the ways in which it accomodates very different patterns of use and allows individual residents considerable flexibly in defining their short-and long-term temporal orientations » (Gounis, 1992 : 139).

Les refuges, une sous-culture ?

Vivre dans l'univers des refuges marque fortement la vie itinérante. G. Dordick (1996) affirme que cela limite la possibilité de poursuivre sa trajectoire de vie à l'extérieur des refuges. Grunberg et Eagle (1990) ont montré, comme nous avons pu le voir dans les paragraphes précédents, que les refuges, par leur fonctionnement, institutionnalisent les hommes itinérants à travers un mode de vie qui est contraire à celui des prescriptions sociales en vigueur (absence de travail salarié, absence de domicile, absence de liens sociaux avec les gens externes au refuge...). Ces auteurs avancent également que les refuges sont des lieux qui permettent la perpétration de certains actes de déviance et leur acceptation, par la suite, en tant que normes. La revente de drogues, les actes de violence, les prêts usuraires, les crimes, les vols et viols deviennent des activités communes dans lesquelles les usagers des refuges s'engagent ou acceptent dans leur existence.

Lors d'une étude menée sur un grand refuge new-yorkais, G. Dordick (1996) a cherché à démontrer qu'une sous-culture se développe dans les refuges en raison de la reproduction (à l'intérieur même des refuges) d'instances régulatrices présentes dans la société. Ces instances, différentes d'un refuge à l'autre, agissent comme le font les institutions sociales en dehors du refuge : elles offrent des règles à suivre, des règlements à ne pas enfreindre, des comportements à adopter ou à ne pas adopter, des formes de reconnaissance, un sentiment d'appartenance, des marqueurs identitaires ; bref, elles offrent un ensemble de manières d'agir et de

penser collectives, propres à la vie en refuge. Dordick illustre son propos à partir de deux « institutions » existants au refuge new-yorkais *The Armory* : le « mariage » (union entre hommes parfois hétérosexuels, parfois homosexuels, ne menant pas nécessairement à des relations sexuelles) et l'adhésion à un groupe d'appartenance, groupe nommé *The Crew*⁴⁰. Le mode de vie à l'intérieur de ce refuge, créerait une sous-culture qui illustrerait le processus de *shelterization* à l'œuvre. D'abord les efforts mis pour y vivre, pour y survivre, pour y faire sa place empêchent, par exemple, le déploiement de stratégies visant à sortir du refuge (le fait de chercher un logement abordable ou un emploi ou de renouer avec des proches à l'extérieur du refuge, entre autres). Que ce soit l'appartenance à *The Crew* ou le fait d'être « marié », l'adhésion à l'un ou l'autre des systèmes de valeurs est vécu comme une situation importante et centrale de la vie des usagers du refuge. Quitter le refuge voudrait donc dire quitter des personnes (que ce soit le mari ou le membre du groupe d'appartenance) qui sont devenues significatives, mais cela veut également dire quitter des repères, des zones connues, des manières d'agir qui sont reproduites et partagées par d'autres individus. Dans tous les cas, quitter le refuge voudrait dire abandonner ses obligations et abandonner des personnes importantes (Dordick 1996).

Marcus (2003) pour sa part, suggère qu'il ne s'agit pas tant d'une sous-culture, que d'une dimension de la culture/société qui n'est habituellement pas analysée. Pour lui, le fait qu'il y ait eu un financement massif des recherches et des services d'aide à l'itinérance a permis de s'intéresser à un problème social qui n'était pas étudié auparavant et que l'on ne voyait tout simplement pas⁴¹. Les refuges sont

⁴⁰ Ce groupe composé d'usagers du refuge qui redistribue la nourriture volée à la cafétéria, qui s'occupe du centre d'emploi et qui offre de la « protection ».

⁴¹ Marcus (2003) soulève l'idée que les refuges ont été largement investis par la recherche alors que

utilisés de différentes façons par les personnes itinérantes en lien avec le mode de vie qu'elles adoptent au quotidien. Marcus donne comme exemple le fait que certaines personnes prennent des repas en famille mais dorment au refuge le soir, ou que d'autres dorment au refuge la semaine et chez leur copine la fin de semaine. Ainsi pour Marcus (2003), les refuges ne sont pas imperméables aux influences du monde extérieur et ce qui s'y vit ne serait pas tant une sous-culture que des aspects non vus, non analysés de la culture commune.

Est-ce que la reproduction d'actes et l'intériorisation de normes différentes de celles communément admises témoignent de l'appartenance à une sous-culture ? Et qu'est-ce qu'une sous-culture ? Une sous-culture est une culture, c'est-à-dire un ensemble de normes, de pratiques, de valeurs, partagés par un groupe à contre-courant de la culture normative ou dominante (Sasseville, 2007). Plusieurs sociologues ont cherché à définir la notion de sous-culture et à y apporter des critiques. Par exemple, P. Cohen (1997) attribue le concept de sous-culture aux classes sociales dominées et ne le rapporte pas qu'à des normes, valeurs et comportements déviants. D'autres chercheurs, et en particulier ceux issus de l'École de Chicago, associeront la notion de sous-culture à la notion de déviance. L'ensemble de valeurs et normes partagées permettent le « bon déroulement de l'interaction », mais ne permettent pas la transmission par tradition ou la possibilité de fournir des supports identitaires (Ogien, 1999 : 95). Sans faire état de l'ensemble du débat sociologique sur cette notion, et que l'on adhère ou non à l'idée de sous-culture (tant contestée par ailleurs), ce que l'on constate est qu'au fil du temps de nombreux hommes itinérants préfèrent rester en retrait d'une société qui les exclut

d'autres endroits où des personnes itinérantes se trouvent, n'ont pas été investis. Il y a donc présence d'un biais de recherche qui a fait en sorte que l'itinérance n'est vue qu'à travers les refuges qui sont souvent comparés aux institutions totales.

et les stigmatise en raison de leur mode de vie. Ils finissent par ne plus vouloir quitter les refuges et y développent des stratégies d'adaptation. Ces personnes qui utilisent de diverses façons les services disponibles n'ont d'autres choix, pour assurer leur survie, que de se plier aux nombreux règlements des refuges, de s'y adapter et parfois même d'y développer des marqueurs identitaires qui sont par la suite perçus comme des formes d'institutionnalisation d'un mode de vie différent de celui de la société domiciliée et salariée. En résumé, plusieurs chercheurs ont démontré que la prise en charge des hommes itinérants effectuée par les refuges marque le mode de vie de ces hommes. Elle le marque à travers une affiliation serrée aux refuges qui module à son tour les comportements, le vocabulaire, les marqueurs identitaires qui sont ceux des refuges.

Grunberg et Eagle (1990) ont noté que, dans le processus de *shelterization*, les hommes qui ont recours aux refuges le font dans un contexte de vulnérabilité, c'est-à-dire dans un contexte où un processus de désaffiliation s'est enclenché depuis un certain temps. Comment ce processus de vulnérabilisation s'installe-t-il chez certains groupes d'individus et comment les pousse-t-il à recourir aux refuges, plutôt qu'à une autre forme d'assistance sociale ? Dans un contexte où les refuges sont les seules formes d'assistance sociale disponibles pour les hommes en difficulté, on peut aisément comprendre pourquoi les refuges sont largement utilisés. Et si, lorsque les hommes s'y retrouvent, des mécanismes institutionnalisant les poussent à y rester, on peut comprendre pourquoi leurs séjours y sont continus et soutenus. À quel moment les refuges deviennent-ils la seule institution assurant une assistance à des individus vulnérables et procurant du même coup du lien social ? Les autres institutions, qui assurent en partie le lien social, laissent-elles passer à travers leurs mailles ces individus ? Comment le rapport au monde et l'être-ensemble s'établissent-ils pour certains individus fortement liés à une institution ?

Et lorsque des individus sont dans un processus de vulnérabilisation (parfois extrême dans le cas des hommes itinérants) comment arrivent-ils à se sortir de cette situation ? Comment agir lorsque l'on est dans une situation de vulnérabilité ? Pour les populations pour lesquelles un processus d'institutionnalisation s'est instauré, comment se pense la sortie de l'institution ? Comment des individus entrent-ils en action lorsqu'ils n'ont pas tous les outils pour agir (nous pensons ici aux individus *par défaut*) ?

2.2 LA VULNÉRABILITÉ

Nous l'avons vu, les institutions ont un rôle à jouer dans la socialisation et l'intégration sociale des individus. Or « le déperissement des cadres sociaux intégrateurs » a eu pour effet de changer le rapport entre les individus et les institutions (V. Cohen, 1997 :3). Dans les sociétés contemporaines, de nombreux auteurs soutiennent maintenant que les individus ont un rôle plus important, plus actif à jouer face aux institutions, au regard de leur rapport aux normes, de leur intégration, ainsi que de leur appartenance-au-monde (Castel, 1995, 2009 ; Dubet, 2002). On a vu également que certaines institutions et même l'État ont longtemps joué, et jouent encore, un rôle de support pour les individus (sans support ou manquant de supports) qui arrivent difficilement à s'intégrer, à être plus actifs dans leurs rapports aux institutions ou pour ceux dont les institutions traditionnelles ne peuvent garantir ce lien. Ces individus, qui n'arrivent pas à s'inscrire dans les institutions sociales reconnues ou à y adhérer, « auraient non seulement peu de relations mais encore des relations non susceptibles d'offrir un véritable système d'échange de biens et de services variés » (V. Cohen, 1997 : 6). On note donc l'apparition de zones de vulnérabilité dans certains liens et situations de vulnérabilité vécus par des groupes d'individus. Qu'elle « se présente comme une

expérience individuelle, collective ou sociétale... [la vulnérabilité influence] la capacité d'agir » (Roy, 2008a : 26).

Diverses théorisations de la notion de vulnérabilité apparues ces dernières années cherchent à rendre compte de ces zones et situations de fragilité. Comme bien des notions et concepts en sociologie, la terminologie pour décrire un phénomène change d'un auteur à l'autre. Ainsi, Clément et Bolduc (2004) mentionnent qu'une diversité de termes (processus, état, milieu vulnérable, etc.) est utilisée pour rendre compte des situations de vulnérabilité. Qui sont alors ceux qui se trouvent en situation de vulnérabilité ? Ils sont tantôt pauvres, tantôt à risque, parfois inaptes, parfois faibles. R. Castel les décrira comme des individus « dont les supports ont été érodés, fragilisés par les transformations sociales récentes » (2003 : 52). Dans de nombreux cas, pour de nombreux groupes en situation de vulnérabilité, le lien social et l'intégration sont défectueux. Pour d'autres, les liens avec les institutions sociales sont parfois très serrés, particulièrement avec les institutions du « social »⁴² et cela est caractérisé par une tendance chez ces individus à être pris en charge de manière globale par ces dites institutions. Par ailleurs, sortir des zones et des situations de vulnérabilité est difficile. Agir est parfois très coûteux car cela sous-entend souvent agir avec des institutions stigmatisantes ou perturbantes du point de vue identitaire (en créant des catégories populationnelles, SDF par exemple, négativement perçues par les autres) (Roy, 2008a). Ainsi, une personne en situation de pauvreté qui n'arrive pas à se nourrir, se vêtir ou se loger adéquatement devra recourir régulièrement aux soupes populaires, aux aides alimentaires, aux centres d'hébergement d'urgence et même aux prestations d'aide sociale. Or, plusieurs l'ont

⁴² Nous faisons référence aux institutions mises en place par l'État qui interviennent socialement auprès de populations en situation de vulnérabilité, de pauvreté, de précarité. Nous pensons entre autres autant aux cliniques offrant des soins à une population reconnue comme vulnérable, qu'aux prestations d'aide sociale.

dit (de Gaulejac, 1996 ; Roy, 2008a ; Déloye et Haroche, 2006), le recours à ces institutions d'intervention sociale est souvent accolé à un stigmat ; le recours y est honteux. La vulnérabilité, en ce qui concerne l'intégration et des liens sociaux défectueux, crée souvent un rapport de dépendance à l'égard de certaines institutions. Plus encore la vulnérabilité mène certains individus à un degré extrême d'exclusion sociale en leur renvoyant constamment la tâche de s'accomplir.

De manière large, V. Châtel interroge le processus de vulnérabilisation et l'être-en-commun dans la société contemporaine. Comme nous l'avons vu, la société demanderait à tous d'être actifs et autonomes « en tant que sujets agissants et communicants » (Chatel, 2008 : 207). Tous les individus ne sont cependant pas en mesure de remplir ces deux objectifs (action et autonomie). M. Clément et N. Bolduc (2004) renchériront avec l'idée que l'intervention sociale a alors permis d'aider des individus à rencontrer ces objectifs. Elle devait « assurer le mieux-être des individus [...] mais viser également à ce que les destinataires acquièrent les capacités de se tirer d'affaire seuls » (Clément et Bolduc, 2004 : 65). Si une autonomie est exigée de tous par la société contemporaine, qu'en est-il des personnes en situation de vulnérabilité pour qui l'autonomie comme facteur d'intégration par excellence est « défailante » ? « Se tirer d'affaire seul » étant trop ardu pour certaines personnes, la société se retrouverait alors avec des individus relégués à un monde de seconde zone « une monde dévalorisé, souvent privé de certains droits, etc., et qui ne représente plus, pour le premier monde, un enjeu » (Roy, 2008a : 22).

M.-H. Soulet (2008) propose, pour sa part, cinq éléments structurant la dynamique de vulnérabilité. En premier lieu, il nomme la privatisation de la relation de travail pour expliquer l'insécurité professionnelle, la fragilité des emplois et les transformations du travail salarié dont les tâches exacerbent constamment les

qualifications personnelles. Il mentionne, en deuxième lieu, qu'une désocialisation des protections est observable à travers « l'érosion et la déconstruction » du droit à la propriété sociale et aux protections collectives (Soulet, 2008 : 69). En troisième lieu, il indique qu'une désinstitutionnalisation de la société a cours depuis des années déjà, portant en elle la déliaison et la désintégration des formes jusqu'à maintenant connues de la société. L'avant-dernier élément soulevé par Soulet se rapporte aux changements des modes de socialisation opérés par un déclin du programme institutionnel où la socialisation ne s'imposerait plus des institutions vers l'individu, mais partirait plutôt de l'individu pour se diriger vers les institutions. Cela produirait du même coup l'éclatement des identités et ferait porter de lourdes responsabilités à l'individu. Finalement, Soulet explique le dernier élément structurant la dynamique de vulnérabilité par un changement du rapport au risque. En effet, le risque n'est plus vu par l'État comme négatif et protégé par un système de protections ; il est, au contraire, perçu comme relevant d'une logique positive, de responsabilité et de précaution dont la gestion (*risk management*) est même envisageable.

Soulet affirme donc que ces changements sociaux importants auront des impacts sur les modalités d'intégration des individus à la société. Il précise du même coup que le problème social contemporain s'est déplacé de celui de pauvreté à celui de déficit d'intégration. À travers des prescriptions autonomisantes et responsabilisantes « l'intégration de la société et l'intégration à la société reposent ainsi sur une demande d'adhésion des individus, à tout le moins sur leur volonté expressément manifestée de contribuer à l'élaboration de ces accords en participant au jeu des interactions constructives » (Soulet, 2008 : 73). Toutefois, lorsque les moyens, la capacité ou la volonté d'adhérer ou d'intégrer la société ne se

manifestent pas, la vulnérabilité, elle, se manifeste. Les individus doivent donc savoir prendre leur place, dira Soulet.

Prenant elle aussi la vulnérabilité dans son rapport à l'autonomie, V. Châtel (2003 ; 2008) fait remarquer que cette vulnérabilité se présente surtout sous deux aspects : comme relevant de l'individu responsable et comme une impossibilité d'agir face aux autres. D'abord, la vulnérabilité relevant de l'individu suppose que la vulnérabilité est la conséquence d'une extrême responsabilité. Cela suppose également que les individus, maîtres de leur destin, soient toujours en mesure d'évaluer les conséquences de leurs actions. Pour Châtel, l'individu est donc engagé dans une responsabilité sociale : en étant responsable de certains aspects de la vie, il est constamment confronté aux autres qui sont également responsables.

En parallèle à cela, une extrême responsabilisation est latente, entraînant du même coup une extrême vulnérabilité, parce que l'individu devient également responsable des Autres d'où l'importance de la confiance et du respect de ses engagements. Cette responsabilité pour Autrui en est une éthique, voire morale, et Châtel la place « en amont des relations sociales » (Châtel, 2003 : 22). Cette réalité de toujours voir Autrui en tant qu'être responsable oblige, selon elle, à repenser les liens sociaux. Mais, la vulnérabilité comme une impossibilité d'agir face aux autres est synonyme d'une impossibilité de voir l'Autre. Cette absence de reconnaissance de l'Autre ne peut créer d'ensemble commun, de vivre-ensemble et engendre, encore une fois, un extrême sentiment de responsabilisation envers Autrui. Agir-ensemble exige, selon Châtel, la reconnaissance de l'Autre et exige aussi de se retrouver dans un espace reconnu par tous. Les vulnérabilités renvoient alors à des situations où certains individus ne sont pas reconnus et ne sont pas tenus d'être dans l'espace commun. Un « décalage avec les attentes et les figures de l'individu

contemporain » amène l'individu vulnérable à ne pas pouvoir s'inscrire ou à s'inscrire difficilement dans l'espace commun (Châtel 2008 : 234).

À la lumière de cela, le lien social et l'intégration social n'en sont que changés. Soulet dira qu'un nouveau rapport entre individu et société se dessinera, nécessairement assuré par la capacité des individus à prendre leur place. Mais comme le souligne Châtel, lorsque l'espace-commun ne reconnaît pas un individu, celui-ci ne pourra prendre sa place ou ne la prendra que *par défaut*. Une zone de mal-intégration se profile donc dans la société contemporaine marquant le début d'un processus de vulnérabilité.

Ainsi, avec Soulet (2008) nous avons vu qu'une dynamique de la vulnérabilité s'est instaurée à la suite de changements sociaux majeurs au cours des dernières décennies. Le programme institutionnel étant profondément bouleversé, les trajectoires des individus dans leur rapport-au-monde en seront affectées. Les nouvelles exigences de l'être-en-commun et les nouvelles exigences de réalisation de soi laissent des groupes d'individus en plan : les vulnérables qui ne peuvent s'accomplir dans l'autonomie, dans l'action, dans la responsabilité face à soi et aux autres, pas plus qu'ils ne peuvent s'inscrire dans l'espace-commun et dans les institutions socialement valorisées (surtout l'institution travail). Châtel (2003 ; 2008) et Soulet (2008) ont donc soulevé d'importants points : sachant qu'une dynamique de vulnérabilité est induite par l'État, sachant que les nouveaux impératifs d'accomplissement sont inaccessibles, comment est-il alors possible d'être Autre ; comment est-il possible de se sortir d'une situation de vulnérabilité afin d'appartenir-au-monde ?

2.3 L'AGIR

Avec les nouveaux impératifs de réalisation de soi et les nouvelles appartenances-au-monde, ne pas rester dans une situation de vulnérabilité et entreprendre des actions pour devenir autonome sont nécessairement le *modus operandi* de l'intervention sociale et, de manière plus large, des structures sociales (Soulet, 1997, 2007a). Soulet (1998) le dira par ailleurs : l'intervention sociale apparaît justement quand la société n'arrive plus à réguler ses problèmes sociaux et à maîtriser ses situations de fragilité. L'intervention reconnaît et nomme « les situations de fragilité », certes, mais sa marge de manœuvre est petite, car elle est prise entre des impératifs éthique, politique et technique (Soulet, 1997 : 11). Et si sa marge de manœuvre peut sembler parfois petite, son programme est toutefois grand et peut être de nature différente. Entre un registre d'action visant le contrôle social, une offre de services diversifiés, et le constat de l'établissement de relations (entre *personnes*), Dubet (2002) souligne la difficulté du travail-sur-autrui et la confusion qui en découle. L'intervention sociale peut donc être vue comme une intervention manuelle dans une structure défectueuse. Une intervention que Dubet dira émaner de « logiques d'action de plus en plus autonomes » (2002 : 78). Intervention par pitié, intervention pour promouvoir l'égalité ou pour assurer la cohésion, toutes ses formes sont présentes dans l'intervention et le travail social, mais on verra aussi que changer la situation de la personne vulnérable, la sortir de son problème, la responsabiliser, la mobiliser sera aussi au cœur des pratiques de l'intervention sociale (Soulet, 1998 ; 1997). Les personnes en situation de vulnérabilité sont donc nécessairement confrontées à l'idée de l'action, à l'idée de se mobiliser afin de répondre aux prescriptions sociales imposées aux individus et de satisfaire les nouvelles injonctions de l'accomplissement individuel. Mais comment agir lorsqu'on est en situation de vulnérabilité ? Les politiques sociales peuvent-elles

fournir des supports d'action ? Les organismes communautaires peuvent-ils fournir des lieux privilégiés pour la prise d'action ?

L'action, l'agir, sous-entend de se fixer un but et de l'atteindre nous dit Soulet (2005). Il traduit concrètement cette idée en faisant appel à deux niveaux d'action : s'en sortir (le but) ; et aller quelque part (l'action). Les personnes itinérantes sont constamment exposées à l'idée de s'en sortir. Les « sortir de la rue » est une pratique courante des organismes communautaires qui desservent les personnes itinérantes. C'est aussi un désir de nombreuses personnes itinérantes, car la vie à la rue n'est pas un mode de vie consciemment choisi, il est plutôt l'aboutissement d'une série de ruptures, de l'absence de moyens et de cumul de difficultés (Roy, 2008c). Toutefois la sortie est difficile et les problèmes d'itinérance chroniques sont réels. L'enjeu semble donc se situer entre le but et l'action, entre s'en sortir et aller quelque part. De plus, « sortir de la rue » est généralement compris dans la littérature comme sortir de l'itinérance. Pour nous cela se comprend plutôt par rapport à notre objet d'étude et davantage comme une sortie de l'institution. On pourrait faire l'hypothèse qu'en sortant de l'institution, les personnes itinérantes sortent généralement de la rue, mais cela est pour nous impossible à vérifier. La littérature pose cependant le problème au niveau de la rue : sortir de la rue devient synonyme de sortir de l'itinérance. Nous ferons appel à ce corpus lorsque nous parlerons de l'idée de « s'en sortir ». Notre enquête ne nous permettant pas de voir si les individus qui sortent de l'institution sortent réellement de la rue, les deux seront utilisés sans distinction de la finalité ; l'idée de sortir de la rue se comprendra davantage, dans notre thèse, comme une sortie de l'institution. À la lumière de cette précision, nous explorerons, dans cette section, diverses stratégies et phases d'activités qui peuvent être provoquées par la structure et engendrées par les personnes en situation de vulnérabilité. Nous verrons comment

à la paralysie succède parfois la volonté de s'en sortir, à quoi succèdent également les actions concrètes, telles trois phases nécessaires. Le sont-elles vraiment ? Viennent-elles une à la suite de l'autre ? Font-elles partie des trajectoires de toute personne vulnérable ? Pour des raisons pratiques, dans cette section, elles se succéderont et seront construites l'une à la suite de l'autre.

2.3.1 La paralysie. La non-reconnaissance : un frein à l'action

Avec l'autonomie qui est exigée de tous et par le fait de porter la responsabilité de notre intégration, de notre lien aux institutions socialement reconnues, l'individualisation devient un mode d'explication de certains changements sociaux auxquels la société contemporaine fait face. Prenant appui sur les travaux de A. Honneth et E. Renault, S. Roy a cherché à comprendre le lien entre l'invisibilité sociale des personnes itinérantes et leur rapport aux institutions (Roy, 2007 ; 2008b). Les personnes itinérantes, dans une situation extrême de vulnérabilité, sont aussi comprises comme ayant un important déficit de reconnaissance et une invisibilité sociale. Malgré le fait qu'elles aient accès à une diversité de ressources (refuges, centres de jour, soupes populaires, comptoirs vestimentaires, etc.) et qu'elles soient « protégées » par des institutions et des politiques sociales, Roy (2008b) fait le constat de populations qui, même si elles sont visibles dans certaines institutions (généralement des institutions où le fait d'y recourir laisse un stigmate, comme nous l'avons dit auparavant), finissent souvent par se retrouver dans une zone de quasi-inexistence sociale. En effet, bon nombre de personnes itinérantes ont vécu des situations de violence, de négligence et de victimisation et peu d'entre elles auraient été dans un environnement permettant le développement d'une confiance en soi. Si elles ont des droits au même titre que tous les citoyens, elles ne sont généralement pas en mesure de les exercer dans la société civile. Elles sont juridiquement reconnues, mais ne le sont pas socialement.

Elles sont victimes de la répression par les policiers qui les emprisonnent pour cause d'occupation des lieux publics. Enfin, pour Roy, les personnes itinérantes n'ont pas un mode de vie enviable, on ne leur accorde aucune estime sociale et elles ne sont généralement pas en mesure d'influencer le vivre-ensemble. Surtout, elles sont vues, la plupart du temps, comme une menace pour la société : aucune valeur n'est accordée à la place qu'elles occupent dans cette même société, ce qui constituerait la base d'une « reconnaissance en négatif » explique Roy en faisant référence à E. Renault (Roy, 2008b : 203).

Afin d'illustrer la production d'une reconnaissance institutionnelle négative à l'égard des personnes itinérantes, Roy décline quatre figures. La première figure, la reconnaissance disqualifiante du point de vue des compétences normatives et performatives, renvoie à la non-reconnaissance des actions (souvent non traditionnelles) entreprises au quotidien pour satisfaire les besoins de base. Par exemple, les diverses activités pour s'assurer un revenu lorsque l'on est à la rue sont souvent disqualifiées. Mendier, faire du *squeegee*, recycler les canettes remboursables sont des activités qui « renvoient à des formes disqualifiantes de reconnaissance : [...] ghettoïsation [...], judiciarisable [...], humiliante... » (Roy, 2008b : 203). Roy ajoute cependant que ces activités nécessitent des qualités qui sont valorisées dans d'autres types d'emplois ; sens des affaires, de l'organisation, des responsabilités, etc. La deuxième figure, la reconnaissance stigmatisante du point de vue des réponses sociales, montre qu'historiquement, et encore aujourd'hui, les populations itinérantes sont l'objet de politiques qui les soustraient à la société et les poussent à la marge (à travers les prisons, les refuges, les asiles...). Par exemple, le fait de fréquenter des ressources pour personnes itinérantes crée une ghettoïsation en même temps qu'elle stigmatise. La troisième figure, la reconnaissance perturbante du point de vue identitaire, désigne les personnes

itinérantes comme telles à travers leur identité. Mais cette identité assignée est une identité vue comme étant négative et dévalorisante. Le mode de vie à la rue aidant, celle-ci finit par être intériorisée. Et la dernière figure, la reconnaissance excluante du point de vue de la vie citoyenne, renvoie au fait que les personnes itinérantes exercent peu leurs droits politiques et sociaux. Elles sont perçues comme des citoyens passifs par leur occupation d'une place non-significative. De fait, n'ayant pas d'emploi valorisé et vivant grâce aux prestations du gouvernement et aux organismes communautaires, les personnes itinérantes sont vues comme des citoyens « de deuxième zone et exclues des rapports de force définissant la place de chacun et le monde commun » (Roy, 2008b : 205).

Ce qui caractérise donc souvent les personnes itinérantes c'est leur expérience de mépris, d'exclusion sociale, de stigmatisation, de disqualification et aussi du déni de reconnaissance. Or, selon Roy, le cumul des différentes formes de déni de reconnaissance mettrait en place, chez les personnes itinérantes, les conditions du développement de différentes stratégies pour agir : la paralysie, l'insertion dans un réseau de services, la mise en valeur de son malheur dans l'espace public et la lutte dans l'espace public, les institutions et les lieux politique. Et c'est précisément des deux premières stratégies dont nous voudrions parler ici.

Pour Roy, le cumul de différentes formes de non-reconnaissance ajouté à l'identité négative qui leur est attribuée créent une paralysie dans l'agir qui se manifeste par le renoncement à lutter ou par le déplacement d'une lutte dans un endroit où le mépris est moindre. Roy parle de relais ou de repli stratégique afin d'éviter la paralysie totale. Le premier, le relais, se manifeste lorsque d'autres font la lutte au nom des personnes itinérantes. Ce sont souvent des organismes communautaires ou des professionnels œuvrant dans les organismes

communautaires. Ayant trop connues d'injustices et faisant peu l'objet de solidarité sociale, la situation de vulnérabilité serait telle que les personnes itinérantes n'arriveraient plus à trouver d'endroit d'où faire émerger la reconnaissance ; elles transfèreraient à d'autres le fait de faire la lutte en leur nom en espérant que surgissent les conditions pour la reconnaissance sociale et pour un agir-faible (nous y viendrons dans les paragraphes suivants). Pour illustrer le déplacement de la lutte, Roy donne l'exemple des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes itinérantes. Ceux-ci deviendraient des endroits où une certaine reconnaissance sociale et un agir-faible peut se construire, à travers l'accompagnement social, la réponse aux besoins de base (nourriture, toit, vêtement), et la solidarité sociale (être dans un organisme, rencontrer d'autres personnes, des professionnels, recevoir des services, participer à l'organisation, etc.). Le deuxième, le repli stratégique se manifeste lorsque des personnes itinérantes s'insèrent dans le réseau de service qui les desservent, afin de trouver support, aide, écoute et pour se ressourcer et se réapproprier des habiletés perdues (Roy, 2008b). Paradoxalement, cette insertion peut aussi servir de lieu d'ancrage et d'institutionnalisation car il devient aussi le dernier lieu accessible, les accueillant telle qu'elles sont. Le relais ou le repli sont, dans les deux cas, l'exemple d'un moment de paralysie.

Au croisement d'une dynamique institutionnelle et personnelle, la paralysie empêche les personnes vulnérables d'agir à partir d'où elles se trouvent. Si elles sont à la rue, un passage dans un organisme communautaire pourra insuffler la volonté de s'en sortir. Un changement identitaire, l'accompagnement social, l'accès à un dispositif de réinsertion (en emploi, en éducation, en logement, etc.) pourront aussi insuffler cette volonté.

2.3.2 Vouloir « s'en sortir » : sortir de l'institution, sortir de la rue ?

La paralysie dans une situation de vulnérabilité entraîne parfois le déplacement vers d'autres lieux d'action ; d'autres fois, on note l'émergence d'une volonté d'agir pour s'en sortir. Toute action signifie qu'il y aura une conséquence, une suite. Certains individus n'ont toutefois pas le capital social ou les supports leur donnant le pouvoir d'agir d'une façon autonome, éclairée, sans être assujettis à une institution. Malgré cela, lorsque le désir de s'en sortir est là, les individus tenteront d'agir, d'entreprendre une action avec ce qu'ils ont, à partir de leur situation, avec ce qu'ils ont cumulé depuis peu, avec ce qui les a aidés à se construire une nouvelle identité. Cet agir vulnérable, devient l'expression d'une action qui vise une meilleure situation, d'où l'idée de « s'en sortir ». Cette idée doit toutefois se frayer un chemin chez la personne en situation de vulnérabilité. Et entre y penser et poser un geste, un monde de possibilités s'ouvre. La vulnérabilité peut, en effet, maintenir dans un contexte de survie tout comme elle peut permettre d'entreprendre une action pour soi et reconnue par les autres.

Au sujet de la survie chez les personnes itinérantes, P. Pichon (2005) indique que « deux registres discursifs fondent l'expérience commune de la survie : celui de la plainte et de son dépassement ; celui de la revendication et de sa possible ouverture à l'action » (Pichon, 2005 : 91)⁴³. Des deux registres, le premier (la plainte) témoigne d'une souffrance qui veut être dépassée. La survie dépend donc de l'expérience bien individuelle qu'est la souffrance, mais elle s'inscrit dans le commun par l'agir, par la reconnaissance de la souffrance des autres et par son dépassement.

⁴³ Hurtubise et Roy (2008) développent aussi cette idée à propos de la question de l'appropriation de l'étiquette de VIH/sida par des populations itinérantes. Ils expliquent en effet que les personnes itinérantes ayant un diagnostic de VIH ou de sida se reconstruisent une identité et s'approprient cette nouvelle identité, ce qui leur permet de s'en sortir.

Tenter de « s'en sortir » impliquerait alors un agir reconnu, reconnu par soi, par les pairs et par les Autres. Pour Pichon il s'agit plus précisément d'un processus de reconversion. C'est dans ce processus que les actions peuvent être entreprises pour « s'en sortir ». Cette reconversion se fait généralement à la suite de rencontres marquantes et d'une réinterprétation de l'expérience de survie (Pichon, 2005). D'autres types d'opportunités pourraient aussi permettre cette reconversion, comme l'accès à des programmes ou l'accès à des prestations financières d'aide.

Vouloir s'en sortir sous-entend cependant quitter un lieu, quitter un groupe qui, même s'il peut être stigmatisant ou paralysant à certaines occasions, est devenu un milieu de vie. En effet, « entreprendre une démarche d'insertion, c'est quitter *son coin, son groupe, son quartier, ses habitudes et ses habitués*. C'est rompre avec un mode de vie » (Rouay-Lambert, 2005). Ce risque, certains ne voudront pas le prendre. Les échecs seront vécus durement, car les amis abandonnés lors de la réinsertion ou la dureté du système d'assistance qui n'est que demandes (demande de papier, demande de justifications, demande de raison) seront inflexibles nous dit également S. Rouay-Lambert. Par ailleurs, pour de nombreux auteurs, les actions entreprises par les personnes itinérantes pour s'en sortir se soldent souvent par des échecs⁴⁴. En effet, la société demanderait constamment à ces personnes d'avoir des comportements normalisés si elles veulent obtenir une quelconque forme de reconnaissance. Pichon (2005), indique que cet enjeu est continu chez les personnes itinérantes et que c'est « le risque pris par la personne d'infléchir une nouvelle fois sa vie sans connaître la direction, sans en mesurer le temps passé à lutter pour accéder à une reconnaissance sociale, pour déjouer le mépris des autres

⁴⁴ À ce sujet voir l'article de S. Clément *et al.* (2003) qui illustre à l'aide d'exemples empiriques que les actions entreprises par les personnes itinérantes devront être banales, normales, à l'exemple de ce qui se fait dans le reste de la société, car les initiatives qui sortent du cadre « normal » d'actions ne se verront pas accorder de légitimité.

face à ce passé de sans domicile fixe qui colle à la peau » (Pichon et Torche, 2007 : 12). Ces échecs peuvent servir tout autant de leviers et d'éléments mobilisateurs motivant de nouvelles actions, que d'éléments de paralysie. Afin que l'initiative d'action se solde par une réussite, les organismes communautaires ont décidé de promouvoir l'accompagnement des actions entreprises par ces personnes.

L'accompagnement dans la sortie de la rue ou dans la rupture d'une dépendance à une institution d'aide sociale est une des pratiques centrales des organismes communautaires qui viennent en aide aux personnes en situation de vulnérabilité. Le rapport de dépendance qu'ont les personnes itinérantes avec certaines institutions est généralement perçu négativement par la société qui s'est rangée derrière les principes valorisant l'autonomie et la responsabilisation. Or, ce rapport de dépendance est ce qui permet à de nombreuses personnes d'envisager la question de « s'en sortir ». M.-H. Soulet (2007a) exprime une critique à l'égard de cela : certains programmes de transition des institutions ne permettent plus aux personnes de devenir autonomes, ils n'agissent plus comme une transition entre la paralysie et l'agir, ils se sont stabilisés en « supportant des formes d'intégration intermédiaires relatives » (2007a :1). Comment agir, lorsque le « s'en sortir » est présent, mais que certains supports manquent ou même que certains supports maintiennent dans la vulnérabilité ?

2.3.3 Agir-faiblement pour un changement

La vulnérabilité telle qu'exposée jusqu'à présent nous ramène à M.-H. Soulet (2003) qui cherche à comprendre comment la vulnérabilité peut influencer la façon d'agir. D'abord, en tant qu'agir-faible, Soulet souligne qu'il ne fait pas référence au résultat de l'action, pas plus qu'à une qualité personnelle, mais plutôt au fait que l'action elle-même ait été modifiée grâce au contexte. L'agir-faible est caractérisé

par un lien fort avec « l'absence de ressources mobilisables » (Soulet, 2003 : 187). Vouloir s'en sortir est un présupposé de l'agir et de l'action. L'individu doit vouloir faire un travail sur lui avec les ressources qu'il a. Soulet explique qu'avant de pouvoir utiliser les ressources dites externes (institutionnelles ou sociales), l'individu doit puiser dans ses propres ressources, voire, convertir certaines ressources inexploitées ou inutilisées (Soulet, 2003 : 194). Cependant, tout agir-faible, même si les ressources puisées pour le faire sont personnelles, demande que le contexte social légitimise et donne sens à l'action entreprise. S'en sortir demande de dépasser sa situation (parfois victimisée ou victimisante) pour se doter d'une nouvelle identité par l'agir, par l'action entreprise. Et c'est là que le processus de l'agir est le plus important : au moment où l'action est faite il se dégage une nouvelle identité comprise, reconnue et acceptée par les autres. Soulet explique que : « Faire face et s'en sortir n'étant pas qu'une somme de savoir-faire pratique, il importe de mettre en scène, dans des actes pratiques, mais aussi dans des interactions verbales, ce nouveau savoir-être. Ceci implique un "rafistolage" du passé passant entre autres par la poursuite d'une association » (Soulet, 2003 : 208). L'agir demande en conséquence une reconnaissance, dit-il, et cette reconnaissance ne pourra être générée que par la légitimité accordée à l'action.

Ce qui est toutefois paradoxal, souligne Soulet, c'est le double rapport de la société aux situations de vulnérabilité : d'une part, elle crée les conditions de leur apparition, d'autre part elle opère une reconnaissance et une légitimation de certaines actions seulement. En effet, la question de l'action et de l'agir repose souvent essentiellement sur l'individualité, sur l'individu, alors qu'en situation de vulnérabilité, l'agir se situe dans un ensemble d'agirs légitimés ou délégitimés par le groupe. Le refuge s'insère donc dans ce paradoxe. Sortir du refuge, ou sortir de la rue grâce aux refuges, demande d'agir dans un cadre et un contexte stigmatisé, mais

dont sa reconversion (de l'action) permet d'acquérir une légitimité. Mais le refuge est également une institution avec son ensemble de manières d'agir et de penser communes ; en sortir veut dire quitter, reconvertir, abandonner cette partie de l'identité.

Afin de comprendre les diverses facettes de l'agir en situation de vulnérabilité et l'articulation individu-société, Soulet insiste sur le contexte actuel qui :

Se caractérise par une tension entre la mise au centre de l'individu propre à la société moderne et l'épuisement/invalidation des dispositifs de formation et de soutien de l'individu propres à la configuration de la société moderne. Le mouvement d'ensemble de report sur l'individu de la tâche de se construire et de se gérer comme sujet s'accompagne logiquement d'une remontée de la vulnérabilité à entendre en termes d'inachèvement ou d'incomplétude du sujet (Soulet, 2008 : 2).

Mais l'agir-faible ne se comprend pas qu'à la lumière de l'individualité. L'État et les institutions, à travers des politiques (sociales), a mis en place des mesures afin de fournir les supports aux gens pour qu'ils agissent. Cependant Soulet (2007a) indique que ces mesures sociales, instaurées sur un mode personnalisé, renvoient la situation de vulnérabilité à une singularité trompeuse : l'État génère aussi la vulnérabilité, alors que les pratiques d'intervention sociale, elles, s'individualisent. Les besoins, manques, incapacités, problèmes de l'individu seront identifiés et seront la cible de l'intervention ; les problèmes structuraux et les mailles trop grandes des filets de sécurité des institutions ne le seront cependant pas.

Nous avons pu voir, avec les notions classiques sur l'institution sociale, que cette structure apporte à l'individu un ensemble de règles, de tâches, de devoirs, de

codes, de normes informelles et formelles communes qui lui permettront d'être un individu au sens sociologique du terme, c'est-à-dire autonome, indépendant, mais lié socialement à d'autres individus et à un ensemble de manière d'agir et de penser collectives. Or, des individus, pour diverses raisons, ne fonctionnent pas de manière indépendante et autonome dans la société et n'arrivent pas à se lier aux autres. Que ce soit dû à des prescriptions sociales non respectées (à travers des actes de déviance, par exemple) ou par choix (à travers l'adhésion à un ordre religieux, par exemple) des individus sont appelés à être pris en charge par une institution. Par ailleurs, nous avons aussi vu que l'institution totale permettait un traitement collectif d'individus tout en prenant en charge tous les aspects de la vie des personnes qui s'y retrouvent. Bien sûr, cela crée des tensions entre un univers domestique (qui est repris par l'institution) et institutionnel. Les individus pris en charge par une institution totale mettent en place des stratégies d'adaptation afin d'y trouver un certain confort et des repères et les personnes qui incarnent l'autorité dans ces institutions (gardes, surveillants, gestionnaires, etc.) développent des stratégies (à travers la violence, des règles, de la discipline, etc.) afin d'assurer la gestion des individus qu'ils reçoivent. Surtout, une caractéristique importante des institutions totales est qu'elles ont historiquement été coupées et imperméables à la vie extérieure, entre autres afin d'écarter les déviants et d'éviter la reproduction de ces actes de déviance. Les refuges, eux, ne sont toutefois ni coupés du reste de la population, ni imperméables. En quoi ces notions sont-elles utiles alors pour la lecture de notre objet ?

Nous avons également pu noter dans la littérature l'apparition de zones et situations de vulnérabilité dues à un décalage entre les attentes et les figures de l'individu et les réelles possibilités d'accomplissement de soi. En effet, un changement dans le programme institutionnel n'impose plus une socialisation des

institutions vers l'individu mais promeut l'inverse et ce dans un contexte d'autonomie et de responsabilité de soi. Or, des individus ne s'inscrivant pas dans ce nouveau rapport institutionnel et nécessitent davantage une prise en charge globale de leurs besoins. L'intégration à la société, l'appartenance-au-monde, l'être-ensemble de certains groupes d'individus seront alors compromis.

Face à ces nouvelles exigences de réalisation de soi, l'intervention sociale a un rôle à jouer afin de pallier les trous induits par la structure dans le filet de sécurité sociale. Un processus de reconversion personnelle s'enclenche subséquemment lorsqu'une volonté d'agir se manifeste. La paralysie et l'enlèvement dans une situation de vulnérabilité marquent souvent la trajectoire des hommes itinérants, mais leur circulation dans des institutions qui forcent à agir, qui exigent l'autonomie, qui n'attendent rien d'eux et qui sont stigmatisantes ne leur laisse guère de répit. Que sont donc les refuges aujourd'hui et qu'ont-ils à nous apprendre sur le processus de prise en charge d'une population vulnérable ?

2.4 LA PROBLÉMATIQUE

Dans le cadre de notre recherche doctorale, nous nous sommes intéressée aux modalités de prise en charge d'une population en situation d'itinérance par une institution spécifique. Historiquement, les organismes communautaires en itinérance qui s'adressent à la clientèle masculine se sont développés autour des grands refuges, dont les trois seuls à Montréal sont la Maison du Père, *Welcome Hall* et la *Old Brewery Mission*. Ceux-ci desservent principalement la population masculine⁴⁵. Même si la prise en charge qu'effectuaient ces institutions a souvent

⁴⁵ Bien que l'un d'eux accueille les femmes en situation d'itinérance. En effet, des trois refuges, seule la *Old Brewery Mission* a une section pour femmes (le pavillon Patricia Mackenzie, qui peut desservir

été remise en question⁴⁶, elle ne s'est pas significativement modifiée pour autant. Bien que de nouveaux programmes et de nouvelles approches d'intervention apparaissent régulièrement, la prise en charge reste à peu près la même : les hommes itinérants qui n'ont pas de gîte peuvent aller pour une nuit, quelques nuits ou quelques semaines dans l'un des trois refuges sans avoir à justifier leur séjour.

Par ailleurs, cette population spécifique, les hommes en situation d'itinérance, se retrouve dans une situation extrême de vulnérabilité à leur arrivée au refuge. Nous l'avons vu brièvement, les hommes itinérants se retrouvent par moments sans logis, sans revenu ou avec des revenus faibles, exposés aux risques de la vie dans la rue, devant recourir aux services communautaires pour la satisfaction de leurs besoins de base, à contre-courant des modèles sociaux dominants d'accomplissement et de réalisation de soi. Afin de remédier à ces situations de vulnérabilité, les hommes itinérants ont peu d'avenues devant eux. En effet, au Québec, mises à part les soupes populaires (qui n'offrent pas le gîte), les hommes itinérants devront nécessairement avoir recours aux refuges. S'ensuit alors une première utilisation du refuge afin d'atténuer une ou des situations de vulnérabilité. Comment s'effectue cette entrée au refuge ? Nous avons vu que, lors de l'entrée un processus d'adaptation peut se mettre en place. Se met-il systématiquement en place pour tout le monde, à la manière du processus de *shelterization* décrit par Grunberg et Eagle ? Vivre et survivre dans ces refuges exigent d'acquérir des

jusqu'à 30 femmes). La *Old Brewery Mission* n'est pas le seul organisme à desservir les femmes, de nombreux organismes leur offrent un hébergement d'urgence ; ces organismes ne sont toutefois pas considérés comme de grands refuges.

⁴⁶ En effet, l'urgence sociale reste la mission principale des refuges. Pour certaines personnes qui ont réfléchi à la question (Michel Simard au Québec et Xavier Emmanuelli en France, entre autres) la prise en charge des hommes par les refuges est une pratique d'urgence sociale de première ligne nécessaire. Réfléchir aux sources du problème ne peut être fait, selon eux qu'après avoir « sorti » ces hommes de la rue. Tous ne partagent cependant pas cette vision de l'intervention.

habiletés nouvelles et les acquérir semble parfois coûteux. Quelles sont ces habiletés ? À quel prix sont-elles acquises ? Dès lors qu'un processus d'adaptation se met en place, les hommes feront-ils face à diverses options : s'adapter, résister, quitter ?

Comment les refuges en sont-ils venus à être au centre des réponses à l'itinérance masculine ? M. Simard (2005) écrit que l'on a longtemps demandé à des organismes, dont la mission était le dépannage d'urgence, de contrôler une population socialement dérangeante en l'accueillant et en la « contenant » dans un endroit lors de séjours prolongés. Mais outre les refuges, on doit admettre qu'aucun autre type d'organisme ne disposait d'installations pour faire ce travail d'accueil des populations démunies et/ou dérangeantes. Le fait que les refuges soient au centre des réponses à l'itinérance des hommes s'explique peut-être également par les représentations sociales à l'endroit de l'itinérance et souvent à l'égard de ces lieux en particulier. En effet, on voit souvent les refuges comme des lieux de prise en charge totale et on croit que ce n'est qu'à ce prix que certains comportements adoptés par les personnes itinérantes dans l'espace public pourront être réformés.

Au cours du dernier siècle, le processus de prise en charge par les refuges a donc changé, particulièrement avec la mise en place en leur sein de certains programmes visant la sortie de la rue. La prise en charge initiale (assistance et urgence sociale) demeure néanmoins encore présente. Pour les hommes qui ont recours aux refuges, certains modes de régulation inscrits dans diverses pratiques les poussent à y rester. La contrepartie, avancée par certains auteurs, est que les refuges « fidéliseraient » les usagers en leur offrant gîte, nourriture et vêtements gratuitement ou à moindre coût, diminuant ainsi, avec le temps, leurs habiletés à agir de manière autonome. Elles s'appuient sur des règles internes de

fonctionnement, fort légitimes et nécessaires à toute institution, mais qui, lorsqu'elles sont intériorisées, peuvent être interprétées comme des formes de violence symbolique (Girard, 2000) ou comme des formes de domination (Martucelli, 2001). En effet, certains rapports de forces sous-tendent l'utilisation des refuges et des formes de contrôle social institutionnel en émergent sans que les hommes puissent vraiment y résister. Il y a cependant des nuances à apporter entre la réalité des règles formelles établies par l'institution, la réalité des règles informelles qui ont cours dans le quotidien, les réalités administratives auxquelles font face les administrateurs, les réalités individuelles auxquelles font face les intervenants et les réalités de la vie à la rue auxquelles font face les personnes itinérantes. De nombreuses tensions émergent et de nombreuses variables sont à inclure au sein de ces différentes réalités, et tout cela rend plus complexe l'investigation de la question du recours aux refuges par les hommes itinérants. En effet, ce recours porte le bagage personnel de la personne itinérante, il est marqué par l'intervenant qui accueille d'une certaine façon la personne itinérante, il est influencé par l'expérience précédente dans une institution, par exemple.

À la lumière de cela, nous nous sommes demandée comment et en quoi le processus de prise en charge par les refuges peut offrir des réponses paradoxales à l'itinérance (ancrage, sortie). Comment les hommes itinérants qui ont recours aux refuges peuvent : a) y rester pendant de longues périodes et y développer un processus d'adaptation et de fidélisation ; ou b) y aller temporairement et utiliser les services à leur disposition afin d'effectuer éventuellement une sortie de l'institution ? Comment cette prise en charge contribue-t-elle à la fois au maintien de certains hommes itinérants dans des situations d'itinérance, tout en offrant les conditions et les outils qui permettent une sortie ?

En parallèle, nous en sommes venue à questionner le rôle paradoxal des institutions contemporaines. Par l'illustration de la coexistence de rôles, de discours, de modalités contradictoires dans un type d'institution de prise en charge particulier et avec l'aide d'auteurs nous réfléchirons aux défis et enjeux qui peuvent être ceux de plusieurs institutions. Cela nous permettra du même coup d'interroger le lien social, l'intégration sociale d'un groupe d'individus en nous demandant si cette intégration ne peut être assurée que par un lien étroit, voire de dépendance aux institutions et que l'idéal d'autonomisation et de responsabilisation ne serait qu'un simulacre (Soulet, 2007a) afin d'assurer la création de liens sociaux et une solidarité sociale auparavant fragile.

Ainsi, notre argumentaire théorique se construira autour de trois propositions. Des changements dans les processus d'intégration sociale, d'accomplissement de soi et de garantie du lien social ont redéfini l'individu contemporain dans son rapport aux institutions créant des situations de vulnérabilité. Ces situations sont exacerbées par des processus extrêmes de vulnérabilité qui mènent certains hommes à la rue et les poussent à recourir aux refuges à un moment de leur trajectoire. Une fois dans les refuges, face aux nouvelles injonctions individualisantes, les hommes itinérants sont appelés à agir à partir de l'institution-refuge. Mais ils doivent agir à partir d'une institution qui produit des mécanismes contradictoires les maintenant tout en les repoussant hors de l'institution. Reprenons ces trois idées.

En un premier temps, nous avons pu constater que les processus d'intégration sociale ont été remis en question dans la littérature sociologique contemporaine (Castel, 2009 ; Dubet, 2002 ; Paugam, 2005). L'individu contemporain se définirait de moins en moins dans un rapport étroit avec les

institutions : il doit désormais vouloir et savoir prendre place par « lui-même » dans la société. Les institutions ne servant plus d'unique moyen d'intégration et de socialisation, l'individu est l'instigateur de son appartenance-au-monde. Ainsi, de nombreux auteurs actuels constatent l'émergence d'un individu « individualisé ». Or, des tensions émergent entre les acteurs sociaux et leur inscription dans des lieux devant contribuer à leur socialisation et à leur intégration. Certains individus, les individus *par défaut*, demeureront dans un rapport étroit aux institutions, voire de dépendance malgré les injonctions individualisantes. Les autres, les individus *par excès*, bénéficieront de supports et de ressources pour s'inscrire dans des lieux reconnus et pour s'accomplir. Leur intégration ne sera pas remise en question. Dans cet ordre d'idées, divers questionnements émergent : peut-on penser que certains groupes d'individus flottent dans la structure sociale, à des « interstices sans y trouver une place assignée » (Castel, 1995 : 13) et qui, partant, doivent être pris en charge par des institutions afin d'avoir une « place » ?

Nous avons vu qu'historiquement les refuges offraient de l'assistance, qu'ils œuvraient dans l'urgence sociale et qu'ils ont souvent servi d'outil de contrôle social. Avec les nouveaux impératifs de « sortie de rue » et les dispositifs qui en découlent, face aux attentes d'autonomisation et de responsabilisation et avec les nouvelles pratiques d'intervention sociale, les refuges encouragent maintenant les hommes qui y ont recours à « s'en sortir ». Nous savons, à travers la littérature scientifique, qu'à Montréal, les usagers des refuges ont tendance à s'ancrer, à circuler et à sortir du réseau de services qui s'adressent aux personnes itinérantes. Les refuges, face au nombre grandissant d'hommes qui utilisent leurs services de manière soutenue et continue, ont cependant élaboré de nouvelles pratiques d'intervention afin d'éviter cette utilisation soutenue et continue. Toutefois, d'autres mécanismes institutionnels ont tendance à retenir les usagers dans

l'institution et à les y fidéliser. De quelle manière ces deux prises en charge des hommes itinérants cohabitent-elles aujourd'hui dans les refuges ? Quels mécanismes institutionnels favorisent l'une ou l'autre des réponses ? Est-ce que le temps aura une incidence sur la fidélisation aux refuges comme le sous-entend fortement ce concept ? Les théories sur les institutions totales de même que la notion de *shelterization*, élaborée par des scientifiques états-uniens, nous semblent être appropriées pour aborder ces questions. Cette dernière notion situe en effet de manière contemporaine, l'effet « total » que peut avoir les refuges.

Bien que nous ne croyions pas que les refuges montréalais soient des institutions totales au sens strict du terme, il sera toutefois intéressant de voir quelles caractéristiques pourraient être empruntées aux institutions totales. Il sera également intéressant de regarder les refuges à la lumière des notions sur les institutions classiques, c'est-à-dire comme des lieux promouvant un ensemble de manières d'agir et de penser collectives. À contre-courant des prescriptions socialement valorisées comme le travail, la domiciliation et l'autonomie, les refuges accueillent des populations qui ne répondent pas (momentanément ou à long terme) à ces prescriptions. Les refuges deviennent-ils des lieux inculquant des normes propres à cette institution ou, par leur perméabilité, sont-ils une institution comme les autres ne promouvant pas de normes particulières ?

Par ailleurs, dans cette thèse nous faisons place à une incertitude sémantique quant à la notion d'institution. Les propos de J.-M. Fecteau expliquent bien cette ambivalence :

Bien sûr, toute institution n'est pas instrument de coercition ou d'inculcation forcée de valeurs et de comportements. Là repose en grande partie l'ambiguïté sémantique inscrite au cœur du concept d'institution, un terme

qui peut autant désigner la langue parlée qu'une prison... Mais l'idée est justement ici de signaler l'homologie fondamentale qui inscrit certaines institutions de régulation dans un cadre conceptuel plus large : la prison, l'hôpital, la maison d'industrie ou le refuge pour pauvres, ne sont pas que des « établissements » : ils sont aussi des pratiques instituées, et l'étroitesse de l'espace de déploiement de ces pratiques, l'intensité des relations de pouvoir que permet cet espace clos, ne rendent que plus patent et plus prégnant l'effet institutionnel (Fecteau, 2004 : 43-44).

Une partie de l'analyse développée dans cette thèse voudra donc interroger les refuges à la lumière des notions d'institutions sociales classiques et d'institutions totales. Que sont les refuges ? Ni l'une, ni l'autre, un peu des deux ? Pourrions-nous penser que les refuges sont une institution paradoxale au croisement de ces deux postures sur les institutions qui ont des impacts sur les pratiques, les trajectoires, les normes, les représentations ? Ensuite, l'ambiguïté se joue également sur la sémantique, c'est-à-dire sur la régulation faite par un établissement particulier, un établissement géographiquement situé et ayant des spécificités spatiales. Les trois refuges, trois établissements différents, séparés, dont les fonctionnements diffèrent, pourraient-ils être vus comme une même « institution » ?

En un deuxième temps, des relations asymétriques entre des individus et des institutions et des décalages entre les injonctions individualistes contemporaines et les réelles possibilités d'accomplissement de soi engendrent des situations de vulnérabilité. La vulnérabilité peut se comprendre comme étant « les modalités de survie en un univers de démunition » (Chatel et Soulet, 2003 : XI). Elle sous-entend aussi « que les individus sont inégalement supportés pour être des individus » (Castel, 2003 : 52). Provenant à la fois de la structure et des individus situés dans cette structure, des situations de fragilité et de vulnérabilité apparaissent. La société pour autoréguler ou pour pallier ces situations prend en charge la vulnérabilité, à

travers diverses institutions, qui effectuent un travail précis, que ce soit à travers l'encadrement de la population, la gestion de risques, la normalisation de conduites ou la gestion des espaces communs. Et, à la croisée du travail fait par ces institutions se trouvent des individus qui doivent « agir » en fonction des nouveaux codes édictés par les dites institutions.

Les hommes en situation d'itinérance font durement face à ces changements sociaux. D'abord, les lectures politiques et économiques contemporaines du phénomène de l'itinérance tendent à le réduire à un problème individuel. Les institutions auxquelles ces hommes ont accès entraînent de la stigmatisation et l'exclusion de certaines autres institutions socialement reconnues. Et les nouveaux impératifs d'intervention, la professionnalisation des services communautaires, l'aide conditionnelle, dressent un nouveau portrait des comportements qui doivent être adoptés par les professionnels et par les usagers. Si l'autonomie est, par exemple, absente chez certains groupes d'individus vulnérables, est-ce que leur prise en charge par une institution leur permettra de l'acquérir ? Est-ce que tous les individus doivent être autonomes ou une place peut-elle leur être accordée sans qu'ils soient réduits à n'être que des citoyens de seconde zone ? Les individus *par défaut* deviennent-ils des individus *par excès* lorsqu'ils sont sortis des zones de vulnérabilité ?

En un troisième temps, les auteurs consultés ont noté qu'une situation de vulnérabilité peut générer son lot d'actions, c'est-à-dire qu'elle peut générer un agir potentiel de la part de la personne en situation de vulnérabilité. Constatons-nous que la paralysie n'est pas, tel un fatalisme, la seule façon « d'agir » ou la seule modalité de survie des personnes en situation de vulnérabilité et que des formes d'agir concrètes sont envisageables à partir des refuges ? En effet, la reconnaissance

dégagée par une situation de vulnérabilité (individu vivant avec le VIH/sida, immigrants illégaux, travailleurs du sexe, etc.) peut permettre à l'individu de se recomposer une nouvelle identité, en tant qu'expérience individuelle ou collective, car elle donne « une certaine légitimité sociale et [déploie] des moyens d'agir » (Roy, 2008a : 26). La recomposition de l'identité permet éventuellement une (ré)insertion dans des sphères, structures et institutions auxquelles l'individu n'avait pas accès auparavant, mais ce n'est qu'avec le support d'une reconnaissance que cette recomposition peut se faire (Châtel et Soulet, 2003).

Le débat sur l'autonomisation et la responsabilisation des acteurs est largement documenté. Il se pose aussi dans des lieux comme les refuges. Si le sujet, l'individu, l'acteur est responsable de sa place dans la société, s'il doit se prendre en charge et faire preuve d'autonomie, qu'est-ce que cela signifie dans un univers comme celui de l'itinérance ? Cela provoque au premier chef une crise de l'institution qui doit revoir ses modalités de normalisation des conduites envers les hommes. Nous pouvons cependant observer dans des lieux comme les refuges la cohabitation de diverses visions et logiques de fonctionnement. Les refuges répondent à des objectifs et des logiques datant d'une autre époque. En revanche, une structure nouvelle se met en place qui exige des individus responsabilisation et autonomisation. Les impératifs d'accomplissement de soi, de fabrication du lien social et de participation à la société exigent des individus qu'ils soient constamment en action. Entreprendre ou non une action est fortement influencée par la position de départ. M.-H. Soulet (2003) note que le processus d'intégration à une structure s'engage au même moment où une vulnérabilité est produite structurellement. Le risque de souffrir (à la suite d'une situation de vulnérabilité) est le même pour tous, mais ces souffrances et ces vulnérabilités sont renvoyées à l'individu responsable de lui-même. Pour protéger des souffrances et vulnérabilités, l'État créera des supports

sociaux qui « réalise[ront] une socialisation généralisée des risques » (Castel, 1995 : 419). Du coup, la vulnérabilité s'intègre-t-elle donc dans un nouveau mode de gestion de l'intervention sociale ?

L'intervention sociale palie quant à elle aux trous structurels pour les individus qui n'arrivent pas à accéder au monde-en-commun. Agir sera possible à certains moments, lorsqu'une combinaison de solutions se présentera. Mais quels agirs sont réellement entrepris par les hommes itinérants ? Les personnes itinérantes sont, par ailleurs, souvent représentées dans la société comme étant des personnes dépendantes de l'État et que leur utilisation des ressources communautaires mises à leur disposition les inscrit dans un schéma de dépendance. Le fait que certaines personnes savent se servir d'un service sans s'y fidéliser, alors que d'autres s'y ancrent, revient souvent à se poser la question du « s'en sortir » et du vivre-ensemble lorsque l'on est itinérant. L'organisation des services veut que l'on passe par un service et non que l'on y reste. Cependant, les personnes qui passent par le service ne sont pas nécessairement sorties de la rue ; elles peuvent naviguer entre les divers services à leur disposition. À la lumière de ces explications, il apparaît alors utile de poser la question de l'agir en regard des personnes itinérantes. Pourquoi certains agirs sont disqualifiés et disqualifiants et pourquoi, face aux institutions, un agir jugé valable, serait la sortie de l'institution ? Nous avons vu trois types d'agirs : la paralysie, la volonté et l'agir-faible. Et ce dernier sera-t-il aussi coûteux pour ces individus *par défaut* que le sous-entendent les auteurs ? Mais, volonté de s'en sortir, transformation identitaire, (re)mobilisation de soi, pour qui tout cela est-il envisageable ? Est-ce que les refuges peuvent servir de plate-forme pour agir, c'est-à-dire pour entreprendre des actions visant à s'en sortir ? Comment les refuges interagissent-ils dans la trajectoire d'itinérance entre le

moment où les hommes itinérants se fixent un but et celui où ils vont quelque part, pour reprendre l'idée de Soulet ?

2.4.1 Question et objet de recherche

Notre question de recherche est la suivante : **En quoi la prise en charge par les refuges offre-t-elle des réponses paradoxales aux hommes itinérants à travers une fidélisation aux refuges et une offre de moyens pour s'en sortir ?**

Au cours de notre enquête, nous avons étudié les différentes prises en charge effectuées par les refuges auprès d'hommes en situation d'itinérance. Nous avons cherché à voir de quelles manières les mécanismes en place favorisaient l'ancrage de ces hommes tout en leur offrant les moyens, les supports et les dispositifs pour les sortir de ladite institution.

Notre objet de recherche s'articule de deux façons. D'abord, théoriquement, il concerne l'observation et l'analyse d'une institution et les réponses qu'elle offre ou non à l'individu qui s'y trouve. Empiriquement, notre objet sera alors l'observation et l'analyse des refuges pour hommes itinérants, ainsi que la mise à jour des mécanismes qui favorisent l'ancrage ou la sortie de l'institution des hommes itinérants. À l'aide d'observations empiriques faites dans les refuges et à travers l'analyse de contenu d'entretiens réalisés auprès d'acteurs qui interagissent avec ces refuges (employés et usagers) nous ferons ressortir les tensions qui émanent de ces différentes prises en charge.

2.4.2 Objectifs de recherche

Les refuges pour personnes itinérantes n'ont pas fait l'objet de nombreuses recherches au Québec ni au Canada. Notre objectif principal est alors de mettre à jour les différentes logiques à l'œuvre dans les refuges qui mènent à divers types de réponses quant au rapport d'une population vulnérable à une institution de prise en charge. Nous voudrions voir comment ces logiques donnent lieu à une diversité de pratiques et comment les différents mécanismes proposés ont des impacts diversifiés sur les trajectoires des hommes itinérants. Produire de la connaissance nouvelle sur ce type d'institution permettra, d'une façon générale, d'alimenter le débat scientifique sur le rôle, la portée et les effets d'institutions sur des groupes d'individus vulnérables et aussi sur les pratiques d'intervention sociale en général. En effet, analyser les refuges en tant qu'institution sociale, qui emprunte certaines caractéristiques aux institutions totales et qui génère diverses formes d'agir chez une population en situation extrême de vulnérabilité est novateur.

Reprenons les trois propositions théoriques avancées dans les paragraphes précédents. Les différents corpus théoriques explorés nous donneront des arguments pour mettre à jour les mécanismes mis en œuvre par les refuges et qui produisent des prises en charge paradoxales. Plus précisément, les notions sur les institutions sociales classiques et sur les tensions contemporaines permettront de comprendre le rôle que joue le refuge auprès d'hommes itinérants et pourquoi ils y ont recours. Les notions sur les institutions totales et sur la *shelterization* nous donneront des arguments pour comprendre le fonctionnement des refuges, la gestion du temps, de l'espace et des populations qui interagissent avec eux. Le processus de *shelterization* nous aidera aussi à comprendre les mécanismes qui gardent les hommes à l'intérieur du refuge, ainsi que ceux qui marquent leur identité et leur trajectoire en itinérance. Les concepts de vulnérabilité et d'agir-

faible, quant à eux, nous donneront des outils pour comprendre, à certains égards, dans quel contexte se fait le recours aux refuges, de même qu'ils nous permettront de voir quelles actions sont envisagées et engagées ou non par ces hommes à partir des refuges.

2.4.3 Hypothèses de recherche

Notre question de recherche interrogera alors ce qui favorise la fidélisation à un lieu spécifique, socialement dévalorisé, et la sortie de ces mêmes lieux. Ces lieux de prise en charge des populations itinérantes masculines et l'organisation des services communautaires mis en place autour des refuges représentent un modèle dominant de gestion et de régulation de populations socialement dérangeantes: leurs modes de fonctionnement et l'importance de leur place dans le réseau empêchent-ils de réfléchir à d'autres modes de développement et de prise en charge de la population itinérante masculine ?

D'abord, nous émettons l'hypothèse empirique suivante : **Malgré la diversité des trajectoires d'itinérance présentes parmi les usagers des refuges, des caractéristiques d'institution totale apparaîtront dans les trois refuges qui auront tendance à normaliser les conduites des usagers créant ainsi des modalités de recours particulières (ancrage, circulation et projection).**

L'institution que nous analysons n'est pas une institution fermée sur elle-même à l'image des asiles, par exemple. Elle est influencée par les gens qui l'utilisent, par la communauté, par les médias, ce qui la rend perméable, c'est-à-dire ouverte à des influences extérieures. L'institution totale classique, elle, ne l'est pas. Elle est totalement imperméable et elle reproduit son propre système de valeurs, de conduites, de normes, afin de normaliser des comportements déviants. Malgré cette

perméabilité, nous pensons retrouver dans les refuges des mécanismes qui normalisent les comportements des hommes itinérants. Ces mécanismes agiront comme les mécanismes présents dans les institutions totales en régulant les conduites des usagers, en assurant la gestion spatiale des corps ainsi que la gestion du temps des usagers à l'aide de règles de fonctionnement rigides.

Les usagers quant à eux réagiront à cette normalisation des conduites en infléchissant, selon nous, leur trajectoire et leurs modalités de recours de trois manières. La fidélisation aux refuges s'observera sous la modalité de recours « ancrage ». Le passage vers d'autres services ou la circulation dans le réseau, ainsi que les allers-retours entre la rue et le refuge seront illustrés par la modalité « circulation ». Enfin, la sortie de l'institution sera observée à partir de la modalité de recours « projection ». Nous ne pensons pas trouver de trajectoires différentes d'un refuge à l'autre ; nous croyons plutôt retrouver ces trois formes au sein des trois refuges. Cela s'expliquera, selon nous, par le fait que les refuges ne sont pas de simples organismes communautaires indépendants les uns des autres. L'institutionnalisation, que l'on retrouve au sein des trois refuges, démontrera qu'ils partagent certaines caractéristiques des institutions totales. Ils produisent des normes qui leur sont propres ainsi qu'un langage et une culture qui est reproductible, mais en marge du reste de la société en général.

Plus que tout, nous verrons certainement les refuges comme des lieux de paradoxes pouvant engendrer autant des formes d'ancrage, que de sortie à travers des formes de coexistences conflictuelles. Notre défi sera cependant de voir ce qui favorise l'une ou l'autre des réponses.

Nous postulons ensuite que : **Les refuges sont des instances de normalisation des comportements dérangeants et cette normalisation entraîne en partie la fidélisation des personnes prises en charge par les refuges.**

Nous pensons que le mode de prise en charge des refuges québécois permettra de voir émerger des éléments d'institutionnalisation qui s'apparentent au concept de *shelterization*. Nous supposons effectivement que les comportements, l'identité, les discours, etc., des usagers vont être influencés par l'institution qu'est le refuge : ces personnes adopteront en partie des comportements propres à ceux qui utilisent souvent les refuges, leur identité sera en partie changée par cette appartenance et leurs discours sur leur propre situation d'itinérance justifieront grandement leur utilisation des refuges. Nous pensons également que les modes de régulation imposés auront comme effet ou fonction de contrôler le temps et les comportements des personnes vivant au refuge ainsi que l'espace dans lequel ils circulent. Ensuite, l'action proposée, à travers différents dispositifs visant à « s'en sortir », aura un effet principalement chez les hommes d'un groupe d'âge précis : les hommes qui ne sont ni jeunes, ni âgés. Nous croyons retrouver, en effet, des différences entre les plus vieux, les plus jeunes et le groupe d'âge moyen. Les plus vieux auront davantage tendance à s'ancrer car leur « fidélisation » est plus importante et inscrite dans le temps. Les plus jeunes (les moins « fidélisés ») ne s'identifieront pas aux figures d'itinérance et auront tendance à agir plus aisément car ils ne voudront pas devenir « itinérants ». Quant au groupe d'âge moyen, il sera composé d'hommes qui ne sont pas assez âgés pour être totalement « fidélisés », mais assez âgés pour vouloir une vie davantage planifiée. Cette hypothèse, nous permettra également de reprendre les travaux de Pichon qui propose, dans le contexte français, différentes figures d'utilisation des refuges dont celles de sédentarisation, d'adaptation et d'utilisation (Pichon, 1996).

Finalement, nous formulons l'hypothèse théorique suivante : **Les institutions fréquentées par les personnes vulnérables auront tendance à marquer leur capacité d'agir.**

Certaines institutions ont, à travers leur fonctionnement, des caractéristiques qui, sans complètement inhiber les compétences sociales de leurs usagers, marquent fortement leurs trajectoires. En ce sens, certaines conditions réunies permettront à l'utilisateur de sortir de sa situation de vulnérabilité, alors que la réunion de certaines autres conditions le vulnérabilisera davantage ou le forcera à rester dans l'institution. Ainsi, nous pensons que la capacité d'agir se situe maintenant davantage dans un *momentum* situationnel que dans la relation directe entre l'institution et l'individu.

La capacité d'agir s'observera, à travers les trajectoires des usagers. Une capacité d'agir négative s'identifiera par la paralysie, donc par l'ancrage ou la fidélisation à une institution. Cette capacité d'agir négative sera probablement difficile à porter par les individus car à contre-courant des nouveaux impératifs d'intervention. À l'opposé, une capacité d'agir, positive, se manifestera, à travers une sortie réussie de l'institution. Elle sera probablement plus facile à porter (même si l'agir-faible sera difficile à engendrer) car la personne qui agira en ce sens se verra offrir de nombreux supports, de même qu'elle aura la reconnaissance sociale qui émane d'une volonté de se mobiliser et de se responsabiliser. Entre les deux, nous croyons trouver une capacité d'agir en résistance, qui pousse les individus à circuler, demeurer, sortir, revenir. Elle poussera les individus à vouloir s'en sortir, à essayer de s'en sortir, mais la sortie ne sera que brève, la vulnérabilité reviendra et le retour à l'institution de prise en charge sera inévitable.

Ces différents agirs seront possibles, comme nous le disions auparavant, si une combinaison de situations survient. C'est-à-dire que la paralysie apparaîtra, par exemple, lorsqu'une personne n'aura pas accès à un dispositif ou à un logement qui le mènera hors des réseaux des refuges. Ce nonaccès pourrait entraîner la perte d'un emploi, la perte de la volonté de s'en sortir, cela démotivera l'utilisateur qui se consolera en restant de manière continue au refuge. À l'inverse, une relation significative avec un intervenant, l'accès à une cure de désintoxication ou l'accès à un dispositif de sortie de rue et l'octroi d'une prestation gouvernementale stable serviront de plate-forme d'action à un usager si cela correspond au moment où il aura décidé d'agir.

DEUXIÈME PARTIE

L'ENQUÊTE

CHAPITRE III

CHOIX MÉTHODOLOGIQUES

Au cours de l'été 2008, nous avons commencé l'enquête-terrain qui allait constituer la base de cette recherche doctorale. Nous cherchions à comprendre le fonctionnement d'un type de prise en charge institutionnalisée, son interaction avec des individus et la façon dont cette forme institutionnalisée produisait à la fois des mécanismes d'inclusion (permettant de retenir, intégrer, fidéliser des individus) et d'exclusion (permettant de sortir, réhabiliter ou bloquer l'entrée d'individus dans une institution).

Notre objet et notre question de recherche renvoient à l'étude d'une institution et de ses interactions avec différentes populations. À cet égard, notre premier choix d'outils de cueillette de données a été celui des entretiens avec le personnel et les usagers des refuges. Toutefois, il nous est rapidement apparu que pour questionner les pratiques de cette forme de prise en charge institutionnelle, il nous faudrait procéder autrement. Connaissant principalement l'univers des refuges contemporains à travers la littérature états-unienne⁴⁷, nous avons jugé essentiel d'effectuer un travail d'observation directe afin de comprendre le vocabulaire des usagers et des employés et de saisir la nature et l'impact des pratiques des intervenants au Québec. Une période d'observation s'avérait donc nécessaire. Bien que nous ayons formulé une question, des hypothèses et des objectifs à priori,

⁴⁷ Il existe très peu de littérature scientifique sur les refuges en contexte canadien et il n'en existe pratiquement pas sur le contexte québécois. Puisqu'ils ont été plus prolifiques sur le sujet, nous avons emprunté à nos voisins du sud, les États-Unis, une large partie de leurs écrits pour construire notre problématique, les contextes politico-sociaux de la mise sur pied des refuges étant similaires.

l'enquête-terrain, avec son lot de surprises, nous a permis de dégager des faits insoupçonnés et de rencontrer de nouvelles avenues théoriques, des éléments que R. K. Merton (1949) appelle la sérendipité (*serendipity*).

En première partie de ce chapitre, nous présenterons les divers choix méthodologiques faits au cours de notre démarche. Nous y exposerons la cueillette des données (observations et entretiens), les caractéristiques des interviewés, les choix de codification, le choix des termes employés pour parler de nos matériaux, entre autres. Nous présenterons ensuite des éléments de découvertes inattendues, c'est-à-dire les dilemmes insoupçonnés rencontrés en tant que chercheure confrontée à une enquête-terrain difficile, ainsi que des éléments particuliers qui ont surgi relativement à notre propre posture sur le terrain. Quels sont les rôles d'un sociologue sur le terrain ? Quelles attitudes adopte-t-il pour faire « parler » son terrain ? Que faire lorsque l'enquête nous sort de notre position de chercheure et nous fait souffrir ? Ce sont là certaines des questions qui nous ont taraudées pendant l'enquête. Puis, nous terminerons ce chapitre avec la description de la vie quotidienne de nos trois terrains d'étude. Afin de familiariser le lecteur avec ce que signifie la prise en charge des hommes itinérants dans les refuges montréalais, nous avons choisi d'exposer chronologiquement le déroulement du quotidien de cette réalité, soit à partir de l'entrée des hommes en fin d'après-midi jusqu'à leur sortie tôt le lendemain matin, en donnant en même temps une description, des services offerts et des orientations de l'intervention.

3.1 L'ENQUÊTE

Les différentes étapes de l'enquête se sont déroulées de juillet 2008 à février 2009. Nous présenterons ici chacune d'elles, section par section. Dans la première

partie, nous exposerons les différentes dimensions de notre période d'observation, la démarche qui nous a menée aux entretiens, la construction de notre grille, la sélection des interviewés ; nous présenterons aussi la démarche choisie pour le traitement des données, ainsi que les considérations éthiques qui ont traversé cette enquête. Dans la deuxième partie, nous présenterons les questionnements qui sont survenus au cours de l'enquête au regard des différentes postures et rôles face auxquels les chercheurs doivent prendre position. Finalement, dans la troisième partie nous décrirons le fonctionnement quotidien des trois terrains étudiés.

3.1.1 Les observations

Au cours du mois de juin 2008, nous avons pris contact avec les trois refuges montréalais, OBM, WH, MDP, terrains centraux de notre recherche. Nous leur avons demandé l'autorisation d'effectuer des observations « chez eux » ainsi que des entretiens qualitatifs auprès des usagers et des employés sur la thématique de la prise en charge des hommes itinérants par les refuges. OBM nous a rapidement fait part de son intérêt et, dès juillet, nous avons commencé une première phase d'observation. Nous avons fréquenté ce refuge à raison de trois fois par semaine. Nous y arrivions un peu avant l'ouverture (vers 16h45) et y restions jusqu'après le couvre-feu des usagers (à 21h)⁴⁸. Deux mois plus tard, soit vers la fin de l'été 2008, les deux autres refuges (WH et la MDP) ont manifesté leur intérêt pour notre recherche. L'expérience acquise à OBM a facilité notre entrée dans les deux autres lieux. Les usagers, sensiblement les mêmes aux trois endroits, nous reconnaissaient, parlaient de nous et de notre recherche entre eux et aux employés. De plus, pour les

⁴⁸ Les refuges ne sont ouverts que le soir et la nuit, généralement de la fin de l'après-midi jusqu'au lendemain matin. Nos périodes d'observation se situaient dans la tranche d'activités du soir, de l'arrivée des usagers à leur coucher, car c'est la période où ils sont le plus en interaction avec le refuge

administrations des deux derniers refuges, le fait de savoir que nous étions depuis deux mois à OBM et qu'aucun incident ne s'était produit était rassurant. Sur les lieux mêmes de l'enquête, les trois refuges nous ont donné un libre accès aux aires communes, mais ils nous ont refusé l'accès aux dortoirs et aux pièces attenantes (qui comprennent les douches), principalement pour des raisons de respect de l'intimité des hommes et de sécurité : nous étions une femme dans un univers d'hommes. Nous avons donc pu circuler dans la cafétéria, le hall d'accueil et les salles de loisirs des trois refuges. Les périodes d'observation sont restées sensiblement les mêmes tout au long des huit mois de notre cueillette de données et notre temps était réparti entre ces trois lieux.

Notre idée de départ était de passer quelques semaines dans chaque refuge afin de nous faire connaître et de faciliter le passage à l'étape suivante, celle des entretiens. Nous voulions aborder des gens qui nous avaient déjà vue et qui se sentaient assez en confiance. Mais après les quelques semaines passées à OBM, nous nous sommes rendue compte de la richesse de l'expérience d'observation et qu'il était intéressant de la prolonger. En plus de faciliter les demandes d'entretiens, cela nous a permis d'observer la complexité des mécanismes institutionnels de prise en charge, les interactions et conversations informelles, les incidents et événements quotidiens que nous n'aurions pu ni voir, ni saisir, ni comprendre de la même manière et avec autant de profondeur si la période d'observation avait été plus courte.

3.1.1.1 La démarche

Empruntant à l'anthropologie une de ses pratiques, l'observation ou le *field work* (Céfaï, 2003), nous avons combiné des méthodes qui allaient éventuellement

rendre justice à la richesse de notre objet. La démarche que nous avons privilégiée au cours des périodes d'observation se limitait donc à de l'observation directe, sans participation aux tâches quotidiennes du refuge. Au départ, nous avions bien quelques idées de ce que nous y rencontrerions et nous nous sommes servie des observations terrains pour les valider, les manier, les reformuler ou, au contraire, les réfuter. Dans nos notes, nous avons du même coup mis l'accent sur la description des lieux, des interactions, de la structure, bref sur tout ce que nous observions. Dans cette perspective, comme l'indiquent M. Jaccoud et R. Mayer : « le chercheur recueille des données de nature surtout descriptive en observant la vie quotidienne du groupe, de l'organisation, de la personne qu'il veut étudier » (1997 : 219). Ces observations ont été consignées dans un carnet de bord, puis nous avons retranscrit chaque soir, à l'ordinateur, ces informations ajoutant çà et là des éléments que nous n'avions pas eu le temps de consigner sur le coup. Reprenant l'idée de Schatzman et Strauss (1955, cités dans Jaccoud et Mayer, 1997) nous avons pris des notes d'ordre méthodologique et descriptif, laissant de côté les notes théoriques. Les notes d'ordre méthodologique avaient surtout trait à notre rôle dans le refuge, notre place de chercheuse et à notre statut de femme dans un milieu d'hommes ; celui-ci a, d'ailleurs, suscité de nombreux commentaires de la part des usagers et des employés. Le questionnement au sujet de notre présence était, par exemple, constamment souligné. Ne voulant pas mélanger les niveaux d'analyse et nous sentant souvent complètement dépassée par les événements, nous n'avons pris que des notes descriptives, réservant l'analyse théorique à un moment où nous aurions « digéré » les informations issues de notre terrain. Bien qu'une certaine réflexivité sur ce qui se passait ait été présente, particulièrement dans les notes

méthodologiques⁴⁹, nous étions davantage en mode « réception » de l'information qu'en mode « analyse ».

Ce mode « réceptif » nécessitait donc une grande écoute et une grande observation du fonctionnement quotidien ; autrement dit, nous devions être complètement et continuellement disponible. Étant souvent la seule femme dans ces refuges pour hommes⁵⁰, nous nous sommes rapidement trouvée au centre de l'attention des usagers. Nous recueillions leurs confidences, leurs histoires de vie passée, leurs histoires de vie quotidienne, leurs états d'âme, etc. Mais, à travers ces interactions quotidiennes avec les hommes vivant dans les refuges, nous n'avons vu que souffrances. Souffrances qu'ils exprimaient facilement, ouvertement, mais que nous ne recevions ni facilement ni ouvertement. Car, entendre leur souffrance voulait également dire entendre notre souffrance face à eux. Cette souffrance, nous l'associons facilement à une vie que nous n'aurions jamais souhaité qu'une personne proche de nous la vive. Pendant une certaine période et pour nous protéger, nous avons usé de mécanismes de défense connus : nous nous sommes placée en position d'observatrice, en retrait, ne voulant pas être trop sollicitée ni rattrapée par notre subjectivité. À certains moments, nous nous sommes retirée dans l'espace réservé aux intervenants, nous coupant un peu des interactions verbales. Nous prenions des notes sans relâche, ayant peu de contacts directs avec les hommes. À d'autres moments, nous nous sommes installée près des agents de

⁴⁹ Par exemple, les intervenants nous accueillaient souvent en disant : « tu es là ce soir et il ne se passe rien. Tu inspires le calme, parce que hier c'était le bordel. La police est venue ». La police, les ambulanciers, l'équipe d'Urgence psycho-sociale étaient toujours venus la veille de notre présence, presque jamais en notre présence. Nous notions donc souvent dans notre journal des commentaires concernant le fait que notre présence dérangeait peut-être le quotidien, etc.

⁵⁰ Le refuge WH n'employait aucune femme intervenante. Le refuge OBM avait engagé, vers la fin de notre étude, deux femmes intervenantes. Et le refuge MDP a toujours employé des femmes intervenantes

sécurité, ne voulant pas être sollicitée par les usagers. Cela nous protégeait de certaines interactions dont nous n'arrivions pas à nous soustraire lorsque nous étions en contact constant avec les usagers⁵¹.

Mais cette souffrance, devons-nous vraiment la traduire et la consigner telle que nous la recevions ? Et ce que nous observions et ressentions, était-ce vraiment de la souffrance ? Ou n'était-ce que l'expression d'une sensibilité exacerbée en raison d'une histoire personnelle ? Notre père avait en effet vécu une situation similaire à celle qui mène les hommes à recourir aux refuges sans toutefois qu'il ait eu à y recourir. Voir les hommes dans les refuges, nous ramenait donc constamment à lui. Au moment de la cueillette des données, nous avons choisi de tout consigner dans un cahier de bord sous la forme de notes descriptives et nous avons remis à plus tard toute décision concernant ce matériau. Notre intuition était tout de même que les difficultés exprimées par ces hommes allaient nous servir à mieux comprendre leur vie quotidienne dans les refuges, leur rapport à l'action et pourquoi, souvent, ils ne semblaient pas en mesure d'agir. On peut reprendre ici le constat formulé par certains chercheurs selon lequel les refuges sont des services qui permettent la stabilisation, la sécurité et la socialisation des personnes itinérantes ; et que l'intervention y est thérapeutique, éducative et médiatrice (Roy, Rozier et Langlois, 1998). La souffrance peut donc s'y exprimer. Il en est allé de même avec les employés, « les travailleurs sociaux et les bénévoles [qui ont] exprim[é] un engagement fort de leurs affects, une soumission à ce qu'ils éprouvent immédiatement et un désir de raconter au plus près des détails, comme pour mieux se soulager de la difficulté de la tâche » (Farge et Laé, 2000 : 132-133). Après de

⁵¹ Par exemple, de nombreux hommes nous racontaient les moments les plus durs de leur vie, les moments où ils ont été contraints de recourir aux refuges. La lourdeur de ces histoires nous tenaillait ; notre inexpérience face aux situations de transfert d'émotions était flagrante.

nombreux mois d'observation, nous avons toutefois jugé bon de passer à l'étape suivante de la cueillette des données : 1) nous sentions que les usagers des refuges et les employés nous connaissaient suffisamment pour accepter de se confier à nous lors d'entretiens ; 2) nous ressentions une certaine fatigue psychologique et morale liée la découverte de ce monde dur et fermé sur lui-même et, de toute cette souffrance et de cette misère observées au cours de notre période d'observation, nous devions nous éloigner quelque peu.

3.1.2 Les entretiens

L'étude des refuges passait, selon nous, par l'analyse des pratiques, des mécanismes mis en œuvre, des discours et des représentations de l'institution et des individus qui s'y trouvent. Ainsi, à la suite de la période d'observation, nous avons procédé à des entretiens qualitatifs qui allaient nous conduire à une analyse plus fine de notre objet.

Le choix de faire des entretiens qualitatifs s'est rapidement imposé ; il permettait de saisir l'impact des divers dispositifs et programmes institutionnels sur les hommes qui y circulent et sur les gens qui y travaillent ; de plus, ils favorisaient la compréhension du fonctionnement quotidien de l'institution ; en somme, ils permettaient de recevoir des « informations significatives » (Grawitz, 1976 : 683). Les répondants choisis (employés et usagers) ne représentaient toutefois pas nécessairement le sujet de l'enquête. Ils allaient servir d'informateurs-clés permettant de regarder, d'étudier et d'analyser une institution, ses discours, ses pratiques et les mécanismes institutionnels qu'elle déploie et qui lui permettent de retenir et de faire circuler les usagers (Laberge et Roy, 1992).

La phase des entretiens s'est déroulée de décembre 2008 à la mi-février 2009. Par souci de régularité et par volonté de maintenir une présence soutenue dans les refuges, nous avons continué régulièrement (trois soirs par semaine) nos observations dans les espaces communs, même pendant la période des entretiens. En ce qui concerne les entretiens, nous avons construit un échantillon diversifié de personnes à interviewer dans les trois refuges. Parmi les employés, nous avons interviewé ceux qui travaillent auprès des usagers du service d'hébergement d'urgence (SHU) ainsi que ceux qui travaillent dans les programmes dont l'objectif est la sortie de rue. Nous avons aussi interviewé des membres du personnel administratif (dont les directeurs généraux). Quant aux usagers, nous avons rencontré des personnes du SHU, d'autres qui fréquentent les programmes de sortie de rue, des nouveaux venus et des usagers qui fréquentent les refuges depuis longtemps. Il existe, en effet, plusieurs types d'usagers des refuges. D'abord, ceux qui sont, historiquement, les plus importants en nombre : les usagers du SHU. Ce sont les hommes qui viennent dormir au refuge un soir, quelques soirs, de nombreux soirs, sans faire de démarches de sortie de rue, utilisant le refuge « au jour le jour ». Ils ne peuvent avoir d'effets personnels autres que ce que peut contenir un sac à dos. Le nombre de places dans les SHU sont nombreuses, il y a généralement peu de restrictions pour y accéder et les lits sont généralement situés dans des dortoirs. Puis, il y a les usagers qui, après un séjour au SHU, entreprennent des démarches visant la sortie de la rue et sont accompagnés par un intervenant. Il existe plusieurs programmes et, selon les refuges, ils comportent des différences importantes. Le nombre de places disponibles varie et il est insuffisant en regard du nombre d'usagers qui veulent y accéder. En conséquence, une sélection des usagers est faite par l'administration et les conditions pour y rester sont nombreuses. Ces groupes d'usagers (du SHU et des programmes) ne sont pas mutuellement exclusifs. Selon les périodes ou les modalités d'utilisation, les hommes seront tantôt usagers

du SHU, tantôt usagers des programmes. Nous avons choisi l'ensemble de ces interlocuteurs afin de « donner le panorama le plus complet possible des problèmes ou situations, une vision d'ensemble » (Pirès, 1997 : 155). Plus encore, notre but était d'avoir un portrait plutôt global à l'intérieur d'un groupe restreint d'individus (Pirès, 1997).

Comme nous voulions recueillir des données selon certaines thématiques précises, nous avons opté pour des entretiens semi-directifs. Nous ne voulions pas trop encadrer les interviewés afin de laisser émerger leurs perceptions (Grawitz, 1976 : 685-686). Toutefois, un certain nombre de thématiques et questions précises devaient être soulevé ; c'est pourquoi nous avons opté pour des entretiens semi-directifs. Ces thématiques larges et les questions plus précises ont été abordées presque systématiquement dans chacun des entretiens (voir les grilles d'entretiens en appendice). En étudiant les représentations sociales, les expériences de vie d'individus en interaction avec une institution particulière, nous voulions nous assurer d'avoir suffisamment d'informateurs-clés permettant de nourrir notre questionnement sur la prise en charge effectuée par une institution et l'interaction de certains groupes avec cette institution (Pirès, 1997). Choisir la forme d'entretien qualitatif nous semblait, comme l'indique Poupard, constituer :

un moyen efficace pour... "recueillir des informations" sur les structures et le fonctionnement d'un groupe, d'une institution... À défaut d'autres sources de données telles que l'analyse documentaire et l'observation directe, ou encore parallèlement à ces sources, l'interviewé est vu comme un informateur clé susceptible "d'informer" non seulement sur ses propres pratiques et ses propres façons de penser, mais aussi, dans la mesure où il est considéré comme "représentatif" de son groupe ou d'une fraction de son groupe, sur les diverses composantes de sa société et sur ses divers milieux d'appartenance (1997 : 181).

Nous avons donc opté pour deux méthodes d'enquête. D'une part, les observations directes ont constitué un premier matériau ; elles nous permettaient d'aborder et de nous approprier notre objet. D'autre part, les entretiens qualitatifs allaient constituer le centre de notre analyse ; ils nous permettaient d'analyser en profondeur nos intuitions théoriques.

La terminologie

L'emploi de certains termes a constitué un défi pour nous : leur usage s'est révélé plutôt complexe : 1) Comment allons-nous parler des hommes qui ont recours aux refuges ? Voulions-nous n'interviewer que des hommes vivant généralement dans une situation d'itinérance ? Que faire de ceux qui ont recours aux refuges mais qui ne partagent pas l'ensemble des caractéristiques que l'on associe généralement à une situation d'itinérance ? Qu'est-ce qu'un homme itinérant ? 2) Qui sont les employés ? Sont-ils tous des intervenants ? Et les administrateurs ? 3) Comment qualifier le recours au refuge ? Les hommes sont-ils des utilisateurs, des clients, des usagers ? 4) Comment nommer les nouveaux programmes de réinsertion, de réhabilitation, de réadaptation mis en place par les refuges ? Par ailleurs, un certain décalage est apparu entre les groupes rencontrés sur le terrain et les assignations que nous, chercheurs, faisons de ceux-ci. Les appellations sont multiples, elles renvoient à divers univers sémantique, scientifique, historique. De plus, il y a toujours un petit décalage entre la langue parlée et la langue écrite. Par exemple, l'utilisation du terme « programme » s'est avérée difficile linguistiquement parlant. Les usagers et les employés utilisaient constamment des formules et expressions qui se comprenaient bien à l'oral mais qui se traduisaient mal à l'écrit, comme : être « dans » un programme ; « passer » du SHU au programme.

Les critères de définition de l'itinérance ont varié, mais aucun consensus ne s'est imposé au Québec au cours des vingt dernières années. En 1987, le Comité des sans-abri de la Ville de Montréal a défini une personne itinérante comme étant une personne qui n'a pas d'adresse fixe ni l'assurance d'un logement stable, sécuritaire et salubre pour les jours à venir ; elle a un revenu très faible ; elle a un accès souvent discriminatoire aux services publics ; elle a des problèmes de santé mentale, d'alcoolisme et/ou de toxicomanie et/ou de désorganisation sociale ; elle est dépourvue de groupe d'appartenance stable. Selon cette définition, le terme « itinérance » peut être compris comme un processus dans lequel se situe une personne à un moment de sa vie. Même si cette définition peut être discutée, elle correspond tout de même, en bonne partie, à une définition des situations auxquelles font face les hommes qui ont recours aux refuges. Le point de départ de notre enquête demeure toutefois les hommes qui ont recours aux refuges. Nous n'avons donc pas cherché à faire entrer les hommes interviewés dans la case spécifique d'« itinérant », même si, convenons-en, ils en ont largement les caractéristiques.

En second lieu, nous voulions distinguer les divers acteurs de l'institution étudiée. Il y avait les employés des refuges et les hommes qui avaient recours aux refuges. Nous avons choisi le terme « employé » pour désigner toutes les personnes salariées des refuges. Ces employés occupent des postes différents, certains sont « intervenants », d'autres « agents de sécurité » et d'autres encore sont « directeurs ». Peu importe le poste qu'ils occupaient au moment de l'entretien, nous les avons désignés par le terme *employé*. Quant aux hommes qui ont recours aux refuges, comment qualifier leur statut ? Sont-ils des clients, des participants, des bénéficiaires, des usagers ? J. T. Godbout a traité de cette question dans plusieurs ouvrages lorsqu'il oppose *client* et *usager* (Godbout, 1987 ; 1992). L'*usager* est un

terme large qui s'oppose à celui de *producteur*. L'*usager* ne produit donc pas un service ni un bien, il est plutôt celui qui le reçoit ou l'utilise. Dans le terme *usager* se retrouvent diverses déclinaisons qui précisent le lien entre l'*usager* et le service ou le bien. Godbout explique alors que : « le consommateur sera l'utilisateur d'un bien, le client, l'utilisateur d'un bien ou d'un service et le bénéficiaire, l'utilisateur d'un service public » (1987 : 15). Les frontières sont minces. Le terme « usager » sous-entend toutefois un certain pouvoir dans le lien qui unit l'individu au service ou au bien, car il n'est « ni client, ni administré, ni assujetti » (Godbout, 1992 : 7).

Les hommes qui ont recours aux refuges, comme bien d'autres personnes qui ont recours aux services d'un organisme communautaire, n'aiment pas être considérés comme des *clients* (Grimard, 2006 ; Roy *et al.*, 2006). Si certains sont *bénéficiaires* de l'aide sociale, par exemple, ou d'un service public, ils ne sont toutefois pas *bénéficiaires* des refuges, un type de services inscrit dans le secteur communautaire et caritatif (mais non « public » au sens gouvernemental du terme). Le terme *participant* sous-entendrait que les hommes en question prennent part à une activité dans le dit-lieu alors que, lorsqu'on parle du recours aux refuges, il s'agit davantage d'une inscription dans un milieu de vie ou d'un lieu de survie, plutôt que d'une *participation*. Le terme d'*usager* sera donc celui que nous utiliserons pour l'instant, mais d'une manière plus libre que celle sous-entendue par Godbout. En effet, le terme fait maintenant largement partie de la grammaire de l'intervention au Québec. « L'*usager* aurait des droits à faire valoir » de même qu'il aurait des attentes vis-à-vis du service offert (Chevallier, 1992 : 30). Ce terme s'entend donc davantage comme désignant un rôle ou un processus et non pas comme un état. De plus, il convient bien au processus de vie à la rue qu'expérimentent certains hommes en situation d'itinérance. Certains ont recours aux refuges de manière temporaire, d'autres de manière soutenue. Plusieurs sont actifs dans l'institution,

d'autres ne le sont pas du tout. Qualifier la nature du lien entre les hommes qui ont recours aux refuges et les refuges eux-mêmes nous apparaît, à ce moment-ci, tout de même un peu prématuré. Mais il nous faut choisir, et si nous retenons pour l'instant le recours au terme *usager*, nous y reviendrons à la fin de cette thèse à la lumière des différentes analyses qui auront été faites.

Enfin, le dernier terme qui constituait certains défis était celui qui allait qualifier ce que les refuges nomment programmes de réinsertion, de réhabilitation ou de réadaptation. Ces nouveaux programmes sont à la base de la réorientation du type de prise en charge effectué au cours des dernières décennies par les refuges. Les termes sont différents mais se croisent et recroisent. Les trois refuges les utilisent comme des synonymes dans le langage quotidien, dans leur dépliant et sur leur site web⁵². Le trait commun des trois programmes est que leur finalité vise la sortie de la rue des hommes qui y ont recours. Choisir l'un des termes entre « réinsertion », « réhabilitation » ou « réadaptation » nous apparaissait privilégier la pratique d'un des refuges. Nous avons donc décidé de parler de « programmes de sortie de rue ». Cela nous permet d'éviter de désigner une pratique spécifique liée à un refuge en particulier et de désigner plutôt, par là, un ensemble de pratiques qui visent le non-retour dans les refuges et la construction d'une place hors-refuge. Cela dit, nous n'avons pas su résoudre, sur le plan de l'écriture, tous les problèmes liés à l'utilisation du terme « programme », comme nous l'évoquions plus haut. On parlera de « s'inscrire » dans un programme, « en sortir », « y revenir ». Dans la langue parlée, et à travers l'expérience des usagers et des employés, le « programme » constitue un lieu où aller pour recevoir ou donner des services spécifiques. Dans la

⁵² Généralement, OBM utilise le terme « réinsertion » pour parler de son programme, WH utilise souvent « réhabilitation » et la MDP quant à elle utilise « réadaptation ». Toutefois des emprunts surviennent et les utilisations sont diversifiées.

langue écrite, le « programme » est un dispositif institutionnel qui, à l'aide de mécanisme et de pratiques, permet à des participants de pouvoir bénéficier d'une intervention sociale particulière.

3.1.2.1 Les interviewés

Deux groupes d'interviewés ont été constitués et trente-neuf entretiens ont été menés avec différents acteurs de l'institution étudiée. Vingt-quatre entretiens ont été menés avec des usagers des refuges et quinze l'ont été avec des employés des refuges. Il s'agit d'un échantillon non représentatif en termes de proportionnalité, contrairement à ce qui se fait dans des études plus classiques. Cela nous était tout à fait impossible, car il n'existe pas de données permettant de saisir la configuration spécifique de la population fréquentant les refuges à partir desquelles nous aurions pu tirer un échantillon représentatif. Il s'agit donc d'une recherche de type « modèle ouvert » pour reprendre les termes de A. Pires (1997). Ce modèle ouvert est caractérisé par l'étude d'une « population au complet et qui passent directement de leur corpus empirique à un niveau théorique global » (Pires, 1997 : 120). Nous avons aussi opté pour un échantillon de volontaires, dont l'objectif était la diversité, ce qui nous permettait de voir la variété des situations, des parcours, des réalités, etc. Évidemment ce choix est, en quelque sorte, imposé par la situation et a des conséquences sur la possible généralisation des données à l'ensemble des populations et des situations étudiées. Nos données ne pourront être considérées généralisables empiriquement, mais elles forment la base d'une généralisation théorique qui constitue souvent le travail de recherche sociologique, comme l'indique par ailleurs Pires (1997).

Les usagers des refuges

Au moment des entretiens des 24 usagers interviewés, quinze étaient usagers du SHU et neuf étaient dans un programme de sortie de rue. Comme nous avons effectué des périodes d'observation soutenues, lorsqu'est venu le temps de faire les entretiens, le lien de confiance s'était développé depuis un certain temps. Bien que nous n'ayons pas nécessairement approché que des hommes que nous avions déjà vus ou à qui nous avions déjà parlé, notre présence constante a tout de même fait en sorte que la majorité des hommes interviewés nous avaient déjà vue dans un des refuges. Malgré cela, certains des entretiens se sont déroulés dans l'incompréhension, dans la nervosité, dans l'impatience. Dans deux des refuges, la seule plage horaire possible pour les entretiens était le moment libre avant le repas du soir. Après ce moment, les hommes étaient soit soumis à certaines activités (comme la prise de la douche obligatoire), soit beaucoup trop fatigués pour être interviewés. Avant le repas semblait donc le moment le plus approprié pour deux refuges. Cependant, dans les faits, avant le repas, les hommes ont faim, ils sont agités, parfois encore intoxiqués, ils ont eu froid toute la journée et veulent se réchauffer, etc. Donc si beaucoup d'hommes nous donnaient leur accord pour une entrevue et la commençaient effectivement, celle-ci tournait souvent court. Malgré cela, la collaboration des usagers en tant qu'informateurs-clés pour notre problématique a été relativement facile à obtenir. L'étape qui consistait à les garder assez longtemps pour aborder le plus de thématiques possible s'est avérée notre principal défi. Offrir une compensation monétaire aurait pu être une stratégie, nous y avons pensé. Mais avant de faire ce choix, nous voulions d'abord tenter de procéder autrement. Notre présence, parce que nous étions une femme, attirait déjà beaucoup d'hommes ; leur offrir une compensation monétaire nous semblait très difficile à gérer. Finalement, bien que cela ait demandé quelques ajustements, un nombre suffisant d'hommes ont accepté gratuitement de nous rencontrer et de

nous parler. Des vingt-quatre entretiens menés avec des usagers, trois se sont avérés quelque peu incohérents, bien que certaines thématiques l'aient été plus que d'autres. Nous avons choisi de garder les entretiens, pour les phases où ils étaient clairs puisque du matériau d'analyse s'y trouvait tout de même.

Les usagers interviewés avaient entre vingt-six et cinquante-neuf ans au moment de l'entretien, avec la répartition suivante : deux usagers avaient entre vingt-six et vingt-neuf ans, deux entre trente et trente-quatre ans, trois entre trente-cinq et trente-neuf ans, cinq entre quarante et quarante-quatre ans, six entre quarante-cinq et quarante-neuf ans, quatre entre cinquante et cinquante-quatre ans et deux entre cinquante-cinq et cinquante-neuf ans. Douze des usagers avaient donc moins de quarante-cinq ans et douze plus de quarante-cinq ans. Sur les vingt-quatre interviewés, deux sont des anglophones, et l'un des deux est bilingue. Quinze interviewés sont natifs de la grande région de Montréal (incluant la Rive-sud et la Rive-nord) et les neuf autres proviennent de différentes régions du Québec (Sept-Îles, Québec, St-Georges-de-Beauce, etc.). Treize se disent célibataires, onze séparés ou divorcés et dix ont des enfants. Quinze sont prestataires de l'Aide sociale, deux sont prestataires du chômage, deux ont un emploi, deux sont en attente d'une révision de leur dossier pour le chômage ou l'Aide sociale, deux n'ont absolument aucun revenu et un est un nouvel arrivant (immigrant sans papier valide pour travailler). Lorsque nous avons posé des questions concernant les raisons de leur première utilisation d'un refuge, la majorité ont identifié diverses problématiques qui les ont menés à la rue. Un homme a mentionné qu'il avait un problème qui faisait en sorte qu'il ne pouvait toucher à de l'argent (sans vraiment identifier le problème). Un autre est un nouvel arrivant sans papier et un autre n'a identifié aucune problématique spécifique qui l'ait mené à la rue ou dans les refuges. Onze hommes nous ont affirmé qu'un problème de toxicomanie récurrent les menés à la

rue. Deux nous ont indiqué un problème d'alcoolisme et deux autres un problème de jeu compulsif. Quatre ont identifié eux-mêmes un problème de santé physique et un a identifié un problème de santé mentale. Onze des interviewés fréquentent les trois refuges régulièrement, six utilisent deux refuges régulièrement et sept n'en utilisent qu'un. Des usagers interviewés, six n'avaient jamais participé à un programme de sortie de rue, dix-sept participaient à un programme au moment de l'entretien ou avaient déjà participé à un tel programme ou étaient en démarche pour le faire. Un des interviewés n'a pas voulu nous donner cette information. Deux groupes, deux extrêmes, en termes de temps écoulé entre la première et la présente utilisation des refuges sont apparus au cours des entretiens⁵³. Dans l'un, se trouvaient les hommes dont la première utilisation remonte à moins de quatre ans. Ils sont treize et sont dans les refuges depuis quelques semaines, quelques mois, un an, deux ans et quatre ans. Dans l'autre groupe se trouvaient des hommes dont la première utilisation remonte à plus de dix ans. Dix sont dans les refuges depuis dix ans, douze ans, vingt ans, vingt-quatre ans, depuis longtemps, nous disent-ils. Entre ces deux extrêmes, se trouve un seul usager, dont la première utilisation remonte à six ou sept ans. Pour diverses raisons et difficultés méthodologiques, nous n'avons pu interviewer les hommes qui sont venus au refuge une nuit seulement. Ces derniers se sont toujours montrés très réticents à notre égard et au fait de faire un entretien.

Les employés

Quinze entretiens ont été effectués avec le groupe des employés. Par souci d'anonymat, nous n'avons pas distingué les administrateurs, des intervenants et des agents de sécurité. Ayant interviewés seulement trois administrateurs (un dans

⁵³ La première utilisation des refuges, réfère à la première fois qu'ils ont utilisé les services des refuges, peu importe l'endroit. La présente utilisation concerne le moment où l'entretien a eu lieu.

chaque refuge), ils auraient été repérables trop facilement. Des quinze employés interviewés un seul était une femme. Elle n'a pas parlé de tensions particulières qui soient reliées à son statut de femme-employée, et, d'ailleurs, son discours non plus ne divergeait pas de celui des autres. À la lumière de cela nous avons jugé bon de ne pas la distinguer pour ne pas l'identifier. De plus, parmi les employés interviewés un seul était anglophone. Pour les mêmes raisons, nous avons traduit ses propos afin qu'il ne soit pas repérable. Comme avec les usagers des refuges, un lien de confiance avait préalablement été établi grâce à notre présence de plusieurs mois en tant qu'observatrice. Le fait d'être une femme nous servait également bien, car tous voulaient interagir avec nous ; l'entretien était donc une interaction de plus. Les entretiens avec les employés ont été en moyenne beaucoup plus longs que ceux avec les usagers. Ils nous accordaient du temps soit pendant leurs heures de travail, soit pendant l'heure du souper.

Peu de questions de nature personnelle furent posées et peu de données sociodémographiques demandées aux employés. Quant à leur âge, un se situait dans la tranche d'âge entre vingt-cinq et vingt-neuf ans, un avait entre trente et trente-quatre ans, un entre trente-cinq et trente-neuf, cinq avaient entre quarante et quarante-quatre ans et trois avaient entre quarante-cinq et quarante-neuf. Un avait entre cinquante et cinquante-quatre ans, deux avaient entre cinquante-cinq et cinquante-neuf ans. Finalement, un n'a pas voulu nous dire son âge. Six employés ont dit qu'ils avaient de l'expérience dans ce type de travail avant le poste qu'ils occupaient au moment de l'entretien, dont un qui l'avait acquise à l'occasion d'un stage. Huit n'avait aucune expérience de travail similaire avant. Un avait déjà été un usager des refuges avant de devenir employé⁵⁴. Au moment de l'entretien, un

⁵⁴ Auparavant dans un des refuges, un programme d'insertion en emploi avait été mis en œuvre, ce

employé y était depuis dix mois, deux depuis sept et huit ans, un depuis douze ans et un autre depuis dix-huit ans. Au centre du groupe, dix employés, y étaient depuis une période se situant entre un an et demi et quatre ans. Leurs formations étaient variées. Deux ont dit avoir une formation de niveau technique, cinq ont dit avoir un certificat, trois ont dit avoir un baccalauréat et deux une maîtrise. Enfin, trois employés ont dit n'avoir aucune formation en dehors de la formation de base (secondaire cinq).

Les employés interviewés occupaient différents postes dans la hiérarchie du refuge au moment des entretiens. Ces postes étaient toutefois difficilement comparables entre eux. Dans un des refuges, le nombre d'employés est si faible que les employés sont à la fois intervenant et agent de sécurité, par exemple. Dans un autre, le nombre d'employés est si élevé que les tâches et les postes sont bien définis et bien distincts. Puisqu'il était difficile de comparer les postes entre eux et puisque notre objet n'exigeait pas une telle comparaison, nous ne les avons pas distingués dans les entretiens. Lorsqu'est venu le temps de sélectionner les employés à interviewer, nous avons décidé de ne pas les sélectionner selon la nature de leur poste mais plutôt selon qu'ils intervenaient auprès des usagers des SHU ou des programmes. Les *employés* interviewés sont donc à la fois des agents de sécurité, des intervenants, des directeurs qui interagissent de manière quotidienne avec les usagers des SHU et des programmes. Par ailleurs, l'ensemble des propos que le groupe *employé* a rapporté était cohérent c'est pourquoi ils ont aussi tous été regroupés lors des analyses finales.

qui permettait à des usagers de devenir employés salariés. Ce programme n'est cependant plus en vigueur et les usagers doivent avoir quitté le refuge depuis un an avant de pouvoir postuler à un emploi au dit refuge.

3.1.3 Le traitement des données

Les notes d'observation retranscrites (au fur et à mesure à l'ordinateur) ainsi que les entretiens retranscrits ont été codifiés à l'aide d'un logiciel facilitant l'analyse de contenu, NVivo. Celui-ci a été utilisé de plusieurs manières. Nous avons d'abord distingué trois groupes de notes : ce qui avait trait aux observations, ce qui avait trait aux employés et ce qui avait trait aux usagers. Ces trois groupes n'allaient pas nécessairement être codés de la même manière ; ils partageaient certains codes et d'autres leur étaient particuliers. Dans chacun des groupes nous avons lu quelques entretiens et construit un arbre de thématiques récurrentes.

Les thématiques initiales de notre codification sont les suivantes. Pour le corpus des observations, nous avons codé le matériau en huit larges thématiques : la mission de base des refuges ; leur fonctionnement, leurs pratiques d'intervention ; les représentations des usagers ; la vie en refuge ; la sortie de rue ; les programmes et notre rôle de chercheur sur le terrain. Le corpus d'entretiens avec les usagers a été codé selon neuf larges thématiques : les raisons de la première utilisation ; les représentations des refuges et des programmes ; les représentations des autres usagers ; le fonctionnement des refuges ; l'utilisation des programmes ou le passage vers l'utilisation d'un programme ; la vie en refuge ; la sortie de la rue, les situations personnelles vécues ; les situations d'itinérance. Et finalement, le corpus d'entretiens avec les employés a été codifié selon sept larges thématiques : la mission de base des refuges, leur fonctionnement, leurs pratiques d'intervention ; leurs services ; les représentations des refuges ; les représentations des usagers ; et la sortie de la rue.

Ces thématiques ne constituaient pas encore des catégories d'analyse, mais plutôt une présentation à plat du contenu. Après avoir fait cette première

codification, nous avons lu et relu chacun des contenus de chacune des thématiques afin d'en dégager des dimensions. Celles-ci constituaient parfois des contenus d'entretiens majoritairement ou fréquemment évoqués dans notre corpus d'entretiens ou bien elles étaient des contenus uniques, non répétitifs, des cas à part, que nous jugions bon de reprendre éventuellement dans l'analyse. Ces dimensions ne sont toutefois pas restées telles quelles. Les dimensions initiales dégagées ont été réaménagées afin de suivre le fil conducteur apparu au fur et à mesure des différentes lectures du matériau. Dans le chapitre suivant, nous avons choisi de présenter les données en suivant la chronologie de l'entrée des usagers dans l'institution jusqu'à leur sortie. En conséquence, si les thématiques et les dimensions initialement dégagées faisaient ressortir ces éléments chronologiques de prise en charge, l'organisation des propos des interviewés et de nos notes d'observation n'était pas, elle, chronologique. C'est ce travail de construction que nous avons dû faire et qui a exigé de nombreux réaménagements de nos thématiques et dimensions d'analyse.

Les thématiques et dimensions finales, celles contenues dans le chapitre IV, sont différemment organisées. Elles ne distinguent pas les corpus codifiés (employés, usagers, observations), elles les regroupent plutôt. Par ailleurs, nous voulions, au départ, distinguer dans l'analyse les propos des employés, de ceux des usagers des SHU et de ceux des usagers des programmes de sortie. Mais rapidement, nous nous sommes rendu compte de l'importance des propos qui se croisaient. Nous avons donc opté pour une analyse regroupée. C'est pourquoi, au chapitre IV se trouvent les propos sélectionnés, séparés en thématiques et non en groupe d'usagers. Les thématiques finales choisies sont plutôt regroupées autour de trois moments, l'entrée, le séjour et la sortie de l'institution. D'abord, dans la thématique *entrée dans l'institution*, les dimensions exposées sont : la mission des

refuges ; les raisons du recours aux refuges ; les modalités d'utilisation des refuges ; la rue en parallèle aux SHU. Ensuite, dans la thématique *séjour dans l'institution*, les dimensions choisies sont : le fonctionnement (le déroulement du séjour, les règles, l'entrée au refuge, le fonctionnement en réseau, les représentations des refuges) ; l'intervention (les pratiques, les moyens pour atteindre les objectifs d'intervention) ; les usagers (profils, cohabitation, représentations des problématiques des usagers). Et finalement, au sein de la thématique *sortie de l'institution*, les dimensions suivantes ont été exposées : les programmes (l'entrée dans les programmes) ; les facilitateurs et les limites à la sortie (ce qui facilite symboliquement la sortie, ce qui la facilite matériellement, ce qui bloque la sortie symboliquement, ce qui la bloque matériellement).

Par ailleurs, les extraits d'entretiens que nous utiliserons dans les prochains chapitres ne sont pas identifiés par les noms et prénoms des interviewés. Cette recherche ne contient pas de données sensibles au point où le recours à l'anonymat eut été nécessaire. Nous avons toutefois veillé à ce que nos interlocuteurs ne soient pas facilement identifiables. Les interviewés ont donc été identifiés de deux manières distinctes : les propos des usagers sont identifiés au moyen de la lettre « U » et d'un chiffre ; ceux des employés sont identifiés au moyen de la lettre « E » et d'un chiffre.

3.1.4 Et l'éthique dans tout ça ?

La recherche que nous avons effectuée posait, pourrions-nous dire, des questions éthiques plutôt classiques en lien avec la confidentialité, l'anonymat, le respect de la dignité, entre autres⁵⁵. Remplir un protocole éthique et recevoir

⁵⁵ Au Canada, tout chercheur qui fait une démarche de recherche auprès de sujets humains doit se

l'approbation du comité d'éthique du département de sociologie sont des exigences de l'Université du Québec à Montréal. Notre enquête terrain comportait deux type de matériaux : des observations et des entretiens. Les observations ont été effectuées dans des aires communes des refuges où circulent des usagers, des employés, des bénévoles, des infirmiers, des travailleurs sociaux, en plus des intervenants en toxicomanie et en santé mentale. Notre présence ne menaçait donc ni l'intimité, ni la sécurité des employés et des usagers. Les entretiens effectués avec des employés ne soulevaient pas non plus de questions particulières à cet égard. Les personnes étaient appelées à parler de leur trajectoire professionnelle, de leurs pratiques d'intervention, de leur interaction avec les usagers, tout en sachant qu'elles pouvaient ne pas répondre aux questions et mettre fin à l'entretien quand elles le voulaient. Pour les usagers, la participation à notre recherche pouvait être une occasion de faire le point et d'évoquer des moments de leur vie qui ont été souffrants, douloureux, cachés. Dévoiler ces informations sur leur vie privée, sur leur trajectoire en itinérance, sur certains moments de rupture aurait pu provoquer certains malaises au cours des entretiens, tout comme ils auraient pu être libérateurs. Nous avons donc mobilisé des ressources de crise et des intervenants pour parer à certaines éventualités. Aucun incident ne s'est cependant produit au cours des entretiens, aucun incident n'a été porté à notre attention, cela ne signifiant pas que certains des hommes interviewés n'ont pas vécu des moments difficiles en lien avec le contenu de l'entretien.

Nous n'avons pas eu de difficulté à recruter des usagers qui ont accepté de participer à un entretien. En effet, et étonnamment, durant la période

soumettre à l'Énoncé de politique des trois conseils. Y sont traités, entre autres, les questions du consentement éclairé, de l'anonymat, de la vie privée, de la confidentialité, des conflits d'intérêts, des peuples autochtones, etc.

(<http://www.pre.ethics.gc.ca/francais/policystatement/policystatement.cfm>).

d'observation, de nombreux usagers sont venus se présenter à nous, nous demandant ce que nous faisons là et, après explications, nous ont indiqué leur intérêt à participer à notre recherche. Sans même qu'ils soient sollicités, ils présumaient que nous ferions des entretiens. Nous avons alors noté leurs noms. Cela nous a vraiment laissée perplexe : nous avons, en effet, constaté chez les hommes usagers des refuges une facilité au dévoilement, même lorsque ce dévoilement est souffrant. Était-ce à cause de la demande régulière qui leur est faite par des infirmiers, des travailleurs sociaux, des intervenants en toxicomanie ou en santé mentale de se « raconter. » pour les besoins de l'intervention ? C'est possible. Mais, est-ce bien le lieu pour être entendu ? Probablement. Une relation était déjà établie avec la majorité des hommes interviewés et les lieux sont connus, ils permettaient donc certainement la confiance. Toutefois, si bon nombre d'hommes n'ont pas eu de difficulté à nous dévoiler certaines dimensions de leur vie, même les éléments les plus privés, en contrepartie c'est nous qui, parfois, avons de la difficulté à entendre ces informations et à baliser ces auto-dévoilements. Alors qu'une certaine littérature fait part de résistances voire de l'hostilité de certaines personnes itinérantes interviewées envers les chercheurs, résistances et hostilité liées à « leur crainte de toute forme d'évaluation » (Laberge et Roy, 1994 : 104), nous avons été, au contraire, dans une situation inverse. Aucune hostilité n'était perceptible, aucune crainte n'a été exprimée par les interviewés à l'endroit de notre recherche : tout au plus, se chamaillaient-ils pour avoir notre attention. Nous avons donc eu affaire à « une "banque d'experts" chez les itinérants qui appréc[i]ent la situation d'entrevue » (Laberge et Roy, 1994 : 105).

Biais

Par ailleurs, de nombreux biais sont possibles dans les diverses démarches de recherche (Poupart, 1997). Nous en avons expérimenté plusieurs. Des biais

attribuables à la relation intervieweur-interviewé sont apparus à travers la difficulté que nous avons à « recevoir » les discours sur les trajectoires de vie des hommes interviewés. Lors des entretiens, les émotions ressenties à la réception des réponses des interviewés étaient plutôt d'une grande intensité. À deux reprises, durant l'entretien, nous n'avons pu retenir nos larmes devant les personnes que nous interviewions. Un autre type de biais, qui a son importance, provient de l'univers de l'enquête dans lequel nous nous situons et qui nous rapprochait, sans l'avoir prévu au préalable, d'une histoire personnelle. Cette rencontre insoupçonnée avec des hommes qui nous ramenaient à notre père nous troublait. Nous le cherchions et cherchions des réponses personnelles et non pas théoriques. Pourquoi ces usagers des refuges sont-ils dans une situation d'itinérance alors que notre père, bien qu'il en ait été proche, n'a pas connu une telle situation ? Quelles combinaisons de ruptures amènent les hommes à recourir aux refuges ? Est-ce que le recours aux refuges mène les hommes directement vers une situation d'itinérance ? Ces questions étaient pertinentes et intéressantes ; elles nous déplaçaient, toutefois, un peu loin de notre question principale et de nos hypothèses. Nous ne pouvions faire fi de nos émotions et de nos intuitions, mais nous devions les repousser quelque peu afin de terminer cette enquête. Nous voulions donc garder cette richesse personnelle qui nous stimulait, tout en l'encadrant afin qu'elle ne nous submerge pas. Surtout, comme l'explique Pirès : « il [faut présenter] son point de vue sur le déroulement des faits ou le fonctionnement d'une institution ou de le saisir à travers sa propre expérience ; de rendre compte de ses sentiments et perceptions sur une expérience vécue... » (1997 : 153-154).

3.2 LES POSTURES DU CHERCHEUR

Parmi les hommes rencontrés dans les refuges, un nombre très important présentait des trajectoires où le recours aux refuges avait signifié l'entrée dans une spirale d'itinérance. Surtout, il nous est apparu évident, après quelques temps d'observation, que le fait de mettre le pied dans un refuge signifiait, pour plusieurs, s'y ancrer, s'institutionnaliser. Pourquoi ? Ces hommes que nous étudions, que nous questionnions et avec qui nous interagissions nous ramenaient constamment à la plus extrême des figures d'exclusion (Roy, 1995). Nous constatons aussi que certains hommes auraient pu échapper à ce type de destin institutionnalisé (comme notre père l'avait fait).

Par ailleurs, nous avons constaté la nécessité de se raconter chez de nombreux usagers et employés. Cela nous a amenée à questionner la ou les postures adoptées par un chercheur sur un terrain. Jusqu'à quel point pouvons-nous recevoir des confidences de la part de nos interviewés ? Jusqu'à quel point pouvons-nous nous distancier sans avoir les outils dont bénéficient les travailleurs sociaux (écoute empathique, évitement des transferts et contre-transferts d'émotion, etc.) dans leur pratique ? Jusqu'à quel point pouvons-nous « vivre » les émotions que nous ressentons ? Que faire, en tant que sociologue, avec les émotions qui surgissent ? Toutes ces questions sur la posture du chercheur nous a donc hantée pendant la presque totalité de l'enquête. Non préparée à une présence soutenue sur un terrain « difficile », nous nous sommes rapidement sentie essoufflée. Ne devant durer que quelques semaines, la phase d'observation a duré huit mois, jusqu'à ce que, complètement envahie par l'émotion, les questions et les perturbations que suscitait en nous le terrain, nous avons convenu de nous en retirer afin de préserver, en quelque sorte, notre santé mentale.

C'est à ce moment que notre véritable enquête-terrain a commencé, située au croisement d'une réflexion théorique et d'une histoire personnelle. Comment travailler un objet qui est à la fois synonyme de souffrance pour soi et de production de connaissances ? Comment tenir compte des affects suscités par un terrain ? Nous devons donc, à partir de ce moment, mettre notre subjectivité au travail afin de rendre compte de la manière la plus lucide possible d'un objet d'étude complexe pour soi et pour la « science ». Au-delà de notre statut de doctorante, nous avons aussi le sentiment d'être en train de devenir « une autobiographe malgré nous », pour reprendre une expression de J.-P. Bouilloud⁵⁶.

En parallèle, nous avons vécu concrètement un autre ordre de difficulté. Nous retrouver dans les refuges, y circuler, y séjourner de longues heures était souffrant, comme nous l'avons évoqué plus haut. Souffrant d'un point de vue affectif et émotif. Mais le choc fut aussi de l'ordre du défi théorique au niveau des modes de compréhension, d'explication et de l'écart entre les modes d'explication connus et ceux anticipés. Et si nous avons pu baliser certains de ce qui nous est apparu comme des dilemmes à partir de procédures méthodologiques (prise de notes systématiques, mise à l'écart, etc.), d'autres continuaient de nous interpeller comme, entre autres, la contradiction apparente entre des modes de fonctionnement, des discours et des observations. D'une part, nous étions devant une institution proposant de nombreux programmes et services qui permettent aux individus de s'inscrire dans un processus de sortie de la rue organisée, qui créent les conditions de la re-crédation de liens sociaux et qui favorisent, à travers divers mécanismes, l'émergence de formes de reconnaissance sociale. Nous voyions une institution qui veut rendre les usagers autonomes et responsables et qui se dote de

⁵⁶ À ce sujet, voir les travaux de Jean-Philippe Bouilloud (2007, 2009)

divers moyens pour y parvenir. La sociologue en nous était fascinée par l'instauration de ces nouvelles pratiques d'intervention. D'un autre côté, nous notions des pratiques qui nous incitent à voir les refuges comme une sorte « d'institution totale » du siècle précédent. Nous y observions des pratiques de régulation sociale strictes et contrôlantes, de l'espace et du temps (à titre d'exemple : dans un refuge, les usagers du SHU ne peuvent manger qu'entre 17h et 17h30 et les usagers des programmes de sortie de rue ne peuvent circuler dans la cafétéria durant cette période). Nous constatons l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire de la part du personnel, ce qui créait parfois des situations infantilisantes ou humiliantes pour les usagers (comme la fouille des effets personnels systématiques dans un refuge). Bref, la chercheuse en nous était perturbée par la présence d'anciennes pratiques qui subsistaient et qui se mêlaient, dans une sorte de « melting pot », à des pratiques et des mécanismes renvoyant à des univers totalement différents. Ce constat nous a menée à explorer les avenues de ce que pouvait signifier la violence institutionnelle.

Diverses thèses sur les refuges tendent à présenter la forme de prise en charge décrite comme comportant son lot de violences institutionnelles et verbales. Malgré cela, nous n'avons jamais été exposée, en tant qu'observatrice, à des violences physiques ou à des menaces, et nous n'avons pas été témoin, non plus, de conflits majeurs (bagarres, agressions, etc.). En huit mois d'enquête, nous n'avons noté qu'un seul incident⁵⁷ et jamais nous ne nous sommes sentie menacée. Face à cela pourquoi vivions-nous notre enquête comme un « terrain difficile » ? Selon M. Boumaza et A. Campagna (2007), un terrain difficile sous-entend une subjectivité et un danger. Ce qui est difficile pour les uns ne le sera pas nécessairement pour les

⁵⁷ Un usager a mimé l'acte de se masturber devant nous, en plein milieu de la cafétéria, devant tous les usagers.

autres. Et lorsque le terrain ne présente pas de dangers physiques, ce qui était notre cas, l'on peut tout de même y percevoir des dangers émotionnels (Boumaza et Campana, 2007). La « mise en danger » dans notre rôle d'enquêteur a été proportionnelle à notre investissement personnel (Amiriaux et Céfaï, 2002). Un investissement intellectuel était évident, mais nous devons être attentive à ce que l'investissement personnel/émotionnel ne dépasse pas la dimension intellectuelle, du moins en ce qui a trait à l'analyse finale. Nous acceptons donc de vivre avec les deux, ou comme l'écrit J. Favret-Saada, de faire « droit à ce qui, en lui [le chercheur], est affecté, malléable, modifié par l'expérience de terrain ; ou en lien à ce qui, en lui, veut enregistrer cette expérience, veut la comprendre, en faire un objet de science » (1990 : 9).

Ce questionnement théorique issu du terrain nous a menée sur des pistes insoupçonnées au départ (méthodologiquement et théoriquement)⁵⁸. Pour en assurer la documentation, nous avons, en plus de nos notes d'observation, amassé la littérature grise⁵⁹ disponible dans chaque ressource afin de recenser, analyser et saisir le sens et la finalité des divers programmes et services offerts dans les refuges. Quant à nos réactions, nos idées, nos émotions face au constat d'une importante dualité institutionnelle (entre une institution d'assistance et de contrôle, d'accueil inconditionnel et de limites, reconnaissante et stigmatisante, etc.) constat non pas théorique mais bel et bien observable empiriquement, elles ont été consignées dans un journal de bord. Les diverses positions occupées en tant qu'observatrice, participante, chercheuse, femme sensible à cette réalité nous permettaient de

⁵⁸ Méthodologiquement, nous ne soupçonnions pas que notre terrain serait « difficile », théoriquement nous ne soupçonnions pas y trouver des formes de violence institutionnelle par exemple.

⁵⁹ Brochures, dépliants, feuilles de renseignements, rapports annuels et toute autre forme de littérature produite informellement ou formellement par l'organisme.

documenter la plus grande diversité possible de situations vécues par les usagers. Ces étapes nous ont permis d'alimenter notre démarche concrète de recherche. Cela a influencé la constitution de nos grilles d'entretiens, en cherchant à mieux comprendre, de la manière la plus détaillée possible, le fonctionnement des refuges en mettant en tension la dualité qu'ils présentaient. Surtout, cela nous permettait d'explorer les tensions autour des rôles exercés par un chercheur lors d'une enquête.

3.2.1 Les rôles du chercheur

Tel que convenu dès le départ avec les directeurs des refuges, notre période d'observation ne devait pas inclure de tâches de travail. Nous voulions être située dans un endroit précis, pour pouvoir observer les usagers et les employés et interagir avec eux, et qui puisse faciliter notre prise de notes et nos observations. Cela a toutefois posé quelques défis et, à certains moments, s'est avéré impossible. Comme l'indique D. Céfaï (2003) en reprenant les propos de R. Gold :

L'enquêteur adopte dans la situation d'enquête des rôles majeurs, d'intervieweur ou d'observateur. Mais il endosse aussi une panoplie de rôles mineurs, ajustés au type d'interaction sociale dans lequel il s'engage, comme ceux d'étranger, de converti, de voisin ou de collègue. Il doit maîtriser son propre soi en train de s'impliquer dans des agencements d'interaction, induisant du même coup des transformations du soi des enquêtés... L'enquêteur est confronté à des tensions entre ses rôles de participant et d'observateur qu'il doit mener de front (Céfaï, 2003 : 319).

Selon J. M. Roberts et T. Sanders (2005), différentes identités sont nécessaires pour mener à bien une recherche. Une implication émotionnelle ainsi qu'un investissement personnel dans les interactions avec les informateurs sont parfois nécessaires et situent l'enquête entre l'autobiographie et l'anthropologie,

indiquent ces auteurs. La réflexion sur ce dilemme nous est apparue cependant impossible à engager sur-le-champ. Ce qui se passait au quotidien embrouillait notre regard.

Au départ, nous avions l'impression que notre rôle sur le terrain était clair et qu'il prendrait le dessus sur les autres rôles proposés en cours de route. Nous étions une étudiante qui venait faire une enquête dans le cadre de ses études doctorales. Mais, rapidement, nous nous sommes rendue compte de la multiplicité des rôles que nous jouions et des différentes identités qui étaient sollicitées. Notre seule identité de chercheur s'est donc vue re-questionnée. Nous avons été, tour à tour préposée à la liste de présences, rédactrice pour personne analphabète, messagère, traductrice, etc. Nous sommes restée pendant longtemps, aux yeux des gens du milieu, « la fille qui prenait des notes, la fille au calepin ». Mais ce ne sont là que des situations banales auxquelles tout enquêteur est confronté sur le terrain. Mais d'un point de vue identitaire, à partir de quelle posture devons-nous mener cette enquête ? Faisons-nous un travail de recherche dans la seule posture de chercheure ? Ou étions-nous aussi une militante, une coordonnatrice d'un groupe de recherche, une femme, une bénévole ? À quel moment ces identités se superposaient-elles les unes aux autres ? Et où était la frontière entre les unes et les autres ?

D'un point de vue identitaire, le fait que nous étions une étudiante au doctorat devait avoir priorité sur le reste. Nous n'étions pas une médiatrice entre les usagers et les employés. Nous nous abstenions de toutes actions ou remarques qui nous auraient amenée sur le terrain de l'intervention ou sur l'aiguillage vers d'autres ressources. Nous refusions certaines tâches que le personnel voulait nous voir accomplir, nous taisions les commentaires que nous étions tentée de faire auprès

des usagers, nous nous abstenions de faire les recommandations que l'administration voulait que nous lui fassions. Nous rappelions régulièrement, fréquemment, incessamment, à tous les acteurs de notre entourage, ainsi qu'à nous-même, que nous étions une étudiante menant une enquête-terrain. Bien sûr, nous ne pouvions faire totalement fi de nos diverses identités, car elles nous servaient bien. Par exemple, le fait de bien connaître le réseau des services grâce à notre emploi de coordonnatrice d'un collectif de recherche nous permettait d'entrer plus facilement en contact avec les usagers. Nous avons donc adopté relativement facilement leur langage en raison de notre connaissance du milieu.

Même lorsque nous étions bien campée dans notre rôle de chercheuse, celui-ci aussi était tout de même questionné. Des employés se demandaient si nous n'étions pas un imposteur qui enquêtait pour le compte de l'administration ou des services sociaux afin de dénoncer certains usagers. Les usagers nous demandaient s'ils allaient pouvoir lire les résultats de notre enquête un jour, sous-entendant que les résultats d'enquête n'allaient jamais être rendus publics. À d'autres moments, des employés nous indiquaient quoi écrire dans notre journal de bord : « Jean m'a demandé d'écrire dans mon journal qu'il est beau », « un employé me dit d'écrire qu'il travaille bien aujourd'hui ». Il en allait de même pour les usagers. Certains nous demandaient s'ils semblaient s'appliquer ce jour-là dans la tâche bénévole qu'il devait faire. Certains ne comprenaient pas non plus ce que nous faisions dans les refuges autant de soirs par semaine ou des soirs jugés « inadéquats ». Par exemple, un intervenant nous interpellait constamment sur notre présence le vendredi soir. Il nous questionnait sans cesse, nous demandant de justifier notre présence tel soir. « Tony m'a dit plusieurs fois de m'en aller ce soir », « Tony me dit constamment de m'en aller, que je devrais aller boire une sangria sur une terrasse », « Tony m'a dit qu'il me paierait un pichet si je quittais ». D'autres ont remarqué rapidement toutes

les actions que nous faisons, ainsi que nos heures d'arrivée. Lorsque nous arrivions à une heure différente, lorsque notre poste d'observation était différent, cela faisait l'objet de commentaires de la part des usagers et des employés.

Notre rôle de chercheur sur le terrain a aussi été en compétition avec celui d'autres professionnels. La chercheuse que nous étions devait parfois laisser sa place à des étudiants en soins infirmiers, par exemple, qui, eux, devaient assurer un certain nombre d'heures de présence au refuge dans le cadre de leur stage. Un extrait de notre journal de bord témoigne de cela : « à 18h55 les hommes commencent à monter aux dortoirs. Je me sens en compétition avec les étudiants en soins infirmiers. Ils prennent en note les numéros de lits des hommes qui montent et ils occupent la place d'où j'observe habituellement. Je ne sais pas où m'installer. Il n'y a pas de place pour moi ce soir », « Je reste à l'extérieur auprès des hommes qui ont déjà mangé et qui attendent pour avoir accès aux dortoirs parce qu'il y a trop de bénévoles dans la cafétéria. Je n'ai pas d'endroit pour observer. En plus de la quinzaine de bénévoles, provenant de la communauté externe, qu'il y a ce soir pour aider, il y a 3 ou 4 usagers qui aident à la distribution des repas. La cafétéria est pleine ».

Les rôles, la part identitaire, la légitimité accordée à notre présence dans les refuges nous a ainsi forcée à réfléchir à la posture du chercheur effectuant une recherche sur un terrain « difficile ». Cette posture a par ailleurs été ébranlée par la diversité de sentiments que ce terrain suscitait en nous. La souffrance que cette enquête provoquait en nous semblait omniprésente et se présentait sous une autre forme que celle que nous attribuions aux usagers : partir chaque soir du refuge pour rentrer à la maison nous pesait et il nous était devenu difficile de nous détacher de ce que nous avons observé durant la journée ; les questions théoriques que

l'enquête suscitait, les contradictions observées, nous ramenaient souvent à nos propres contradictions. Tenter de comprendre la fonction et le rôle d'un refuge pour les personnes accueillies nous ramenait autant à notre rôle de chercheuse sur un terrain qu'à notre rôle de citoyenne touchée par la misère humaine. Pouvions-nous faire autre chose que simplement observer et prendre des notes ? Comment pouvions-nous enquêter dans un tel milieu et rentrer tout bonnement chez nous quelques heures plus tard ?

Pour M. Boumaza « qu'on le veuille ou non, qu'on en prenne conscience ou non, s'engager dans une thèse est l'occasion de se remettre en question et donc de parler de soi » (2001 : 115). Pourquoi ne sommes-nous pas arrivée à réserver nos émotions, nos expériences et nos réactions à notre journal de bord et à les confier à nos collègues et amis ? Pourquoi portions-nous si lourdement en nous cette enquête n'arrivant plus, pendant un certain laps de temps, à trouver un répit dans la vie académique et personnelle ? Peut-être parce que le travail du sociologue suppose toujours une part d'« inquiétante étrangeté », à savoir une rencontre inquiétante non pas avec un « autre » « indigène », mais avec un autre qui est « même » ; qui est « double » (Freud, 1919 ; Namian, 2008). La proximité que nous partageons avec un « objet de recherche » ne pouvait manifestement pas n'être balisée que par des outils méthodologiques. Nous étions « affectée » par un « autre » proche, peut-être même trop proche de nous. Nous avons approché scientifiquement une question et avons voulu connaître théoriquement cet « autre » qui était interpellant, attirant et repoussant tout à la fois. L'inclusion des affects, si fortement vécus durant l'enquête, nous apparaît maintenant utile méthodologiquement et théoriquement, ils occupent :

Une position importante dans la construction de la formulation théorique, puisque la position d'énonciation du locuteur et la fécondité de ses propres

interprétations doivent impérativement être intégrées dans l'analyse. Ce que nous percevons doit trouver un plan d'expression au même temps qu'un énoncé conceptuel... Une méthodologie intégrant les perceptions permet de restituer les moments intensifs d'une situation concrète que l'on juge significative et permet d'explorer les expériences dont le sens est partagé » (Laé et Murard, 1995 :171).

Peut-être y serions-nous arrivée en empruntant un autre chemin, mais c'est celui-là qui s'est présenté à nous, que nous avons vraisemblablement cherché et que nous avons emprunté sans hésitation. Cette proximité « inconsciente » avec des hommes si loin de nous au départ aura été un des moteurs de cette recherche, de nos découvertes scientifiques et de l'amorce d'une démarche réflexive sur notre propre souffrance (qui est maintenant plutôt « digérée »).

En guise de conclusion, ce n'est qu'après un temps de pause et à partir de l'analyse fine des entretiens et des observations que nous sommes arrivée à mieux saisir les raisons derrière le recours aux refuges. Plus encore, grâce à cette enquête nous avons compris, un peu mieux, comment cette population, à travers des mécanismes institutionnels (processus d'adaptation, barrières à l'accès, programmes de sortie de rue adéquats ou inadéquats, liens sociaux significatifs, etc.) et personnels (problème de toxicomanie, séparation d'avec un(e) conjoint(e), volonté retrouvée, mobilisation de soi enclenchée, etc.) s'installe au refuge, circule de l'un à l'autre ou en sort. Avec l'histoire de notre père, nous comprenions mieux ce dont les usagers des refuges n'avaient pas pu bénéficier, les ressources personnelles et matérielles qu'ils n'avaient pas su ou pu mobiliser, l'absence de mécanismes structurels et institutionnels les maintenant dans un logement ou dans la communauté et ce qui les avait amenés, eux, dans les refuges. Que manquait-il à ces hommes, que d'autres hommes, quant à eux, possédaient et qui leur avaient permis de se construire des trajectoires aussi différentes ? C'est donc au croisement

de ces histoires, personnelle et sociologique, que nous avons pu construire des idéaux-types qui cherchent à éclairer les dynamiques en cours et, de manière plus générale, produire de la connaissance. À travers cette démarche d'appropriation et de construction de l'objet de recherche, notre « conflit interne » s'appropriait.

Notre objet : comprendre la rétention, la circulation, la sortie d'une institution d'une population spécifique, nous a menée à choisir les refuges comme terrain d'étude. Cependant, partir du point de vue des usagers actuels a posé certaines limites. En effet, nous n'avons pu saisir le point de vue des anciens usagers sortis des refuges, ceux pour qui une sortie a été effective. Nous le verrons cependant dans les chapitres d'analyse, selon les trajectoires, les hommes sont tantôt dans la sortie de la rue, tantôt dans l'ancrage, c'est rarement tout l'un ou tout l'autre. Cela conduit donc à se demander : si de nombreux usagers rencontrés sont revenus au refuge après avoir fréquenté un programme de sortie de rue, qui sont alors ceux qui s'en sortent ? À l'opposé, la question de l'ancrage s'est aussi avérée être un sujet d'analyse complexe. Parmi les vingt-quatre hommes rencontrés, deux étaient là depuis quelques semaines, tous les autres y étaient depuis plus d'un an, certains depuis vingt-quatre ans. À partir de quand peut-on parler d'ancrage ? Nous y reviendrons dans les prochains chapitres. Disons seulement, qu'une des limites de notre recherche a été de ne pas avoir rencontré beaucoup de nouveaux usagers de même que, comme nous ne nous sommes basée que sur les témoignages d'usagers actuellement au refuge, nous n'avons pu recueillir les témoignages d'hommes sortis de l'institution. Une recherche post-doctorale pourrait porter sur les discours d'hommes anciennement usagers des refuges afin de mettre en lumière les types de mécanismes qui ont permis une sortie de l'institution et souvent, par la même occasion, une sortie de la rue.

3.3 LES TROIS TERRAINS ÉTUDIÉS

Les trois refuges qui ont fait l'objet d'une enquête ont été en partie présentés dans le premier chapitre. Nous y avons posé les jalons historiques de leur implantation, de leur histoire spécifique, de leur évolution dans le paysage montréalais. Sans reprendre ces éléments, nous jugeons toutefois important et utile de nous attarder au quotidien dans les refuges tel que nous l'avons expérimenté lors de l'enquête-terrain. Cette présentation du quotidien nous apparaît nécessaire pour l'analyse qui viendra ensuite. Elle permettra de saisir le déroulement de la prise en charge à partir d'une description détaillée des différentes étapes. Cela permettra aussi de mieux saisir le sens des propos des personnes interviewées au moment des analyses, là où les usagers et les employés discutent de certaines mesures sans nécessairement expliciter le fonctionnement des refuges.

Dans cette section, une description détaillée de chaque refuge rendra compte de leur fonctionnement quotidien. De l'admission, à la sortie, de la prise de repas à l'application des règlements, ces descriptions se veulent les plus fines possibles tout en permettant de distinguer les refuges les uns des autres. Faire une présentation transversale aurait noyé les spécificités et détails propres à chacun. Toutefois, lors de l'analyse, ce sera l'analyse davantage transversale qui prévaudra quant au mode d'organisation commun à tous, puisque c'est le refuge en tant qu'institution qui nous intéresse.

3.3.1 La *Old Brewery Mission*

Le Service d'hébergement d'urgence (SHU) du pavillon Webster est au centre de l'offre de services de la *Old Brewery Mission* (OBM). On y trouve 197 lits d'hébergement d'urgence. On trouve également dans ce pavillon 30 lits réservés au

programme de transition ainsi que 80 places au programme de résidences. Des bureaux, un poste d'accueil, une cafétéria et des toilettes occupent le rez-de-chaussée de l'immeuble. Au 1^{er} étage (mais appelé le 2^e, dans le langage de OBM puisque le rez-de-chaussée est appelé 1^{er}), se trouve trois dortoirs du SHU (dortoirs A, B et C). Au 3^e et 4^e étage se trouvent les locaux du programme de résidences *L'Escale*. Et, au 5^e se trouvent le dernier dortoir du SHU (dortoir F) ainsi que le dortoir du programme de transition *L'Étape* (dortoir D).

Quatre dortoirs sont disponibles pour les usagers du refuge. Le dortoir A est le plus grand. Il contient 70 lits superposés et accueille des hommes de tous âges qui présentent des problèmes de comportements, des problèmes de santé mentale et physique selon l'évaluation des employés. Les nouveaux usagers sont, de plus, automatiquement envoyés dans ce dortoir les premiers soirs de leur séjour au SHU. Le dortoir B est le dortoir des hommes qui ont entre 18 et 30 ans. Considéré comme étant le dortoir pour les jeunes, l'activité, le bruit, y sont généralement plus élevés. Le dortoir C est le dortoir pour les hommes qui ont plus de 30 ans et qui ne présentent pas de problèmes de comportements. Le dernier dortoir, le F, est le dortoir « bonbon », pour les hommes plus âgés et très calmes. Ceux qui s'y retrouvent « l'ont mérité », nous ont souvent indiqué les employés et usagers. Les dortoirs A et B sont les dortoirs plus « chauds » où l'activité est plus intense (les hommes présentent davantage de problèmes ou de troubles de comportements), alors que les dortoirs C et F sont les dortoirs « récompenses » où les hommes aspirent à se retrouver au cours de leur séjour au pavillon Webster.

Les lits au SHU sont des lits superposés (*bunk beds*) répartis dans quatre dortoirs (A, B, C, F). Les lits du bas sont généralement réservés pour les hommes plus âgés qui ont une mobilité réduite. Le lit du haut n'est généralement pas apprécié par

les usagers qui tenteront au cours de la soirée de l'échanger contre le lit du bas. Ce changement est à la discrétion de l'employé qui travaille à l'accueil et aux inscriptions. Plus souvent qu'autrement, les employés sont exaspérés par les demandes constantes de changement de lits et ne veulent pas modifier leur attribution. Il en va de même pour la disposition des lits dans le dortoir : certains lits sont placés près d'une fenêtre ou d'une porte et cela est également sujet à de potentiels changements et tensions.

L'admission

Les hommes qui veulent dormir au SHU doivent se présenter entre 19h et 21h peu importe le jour de la semaine. De 17h à 18h, avant le 15^e jour du mois, seuls les hommes qui sont venus dormir la veille ont le droit de venir y prendre un repas. De plus, ceux qui sont venus la veille bénéficieront du même lit que celui utilisé lors de la précédente nuit. Ceux qui ne sont pas venus dormir la veille doivent s'inscrire à partir de 19h en fournissant leur nom, leur date de naissance et si possible une pièce d'identité. Ils ne pourront pas manger au pavillon Webster ce soir-là, mais pourront revenir le lendemain afin de bénéficier d'un repas chaud et du même lit que la veille. Après le 15^e jour de chaque mois, la cafétéria du pavillon Webster est ouverte à tous les citoyens qui veulent venir y manger. Des repas chauds sont servis pour tous les gens de la communauté (c'est-à-dire que toute personne pauvre qui désire un repas s'en verra offrir un) et pour les usagers qui se présentent entre 16h45 et 18h. Les femmes qui désirent venir y manger ne sont pas soumises aux mêmes règles que les hommes. En effet, elles ont droit de venir en tout temps car le pavillon pour femmes n'a pas d'installations permettant de cuisiner et de servir des repas à un grand nombre de personnes. Le pavillon Webster fait donc office de pavillon central pour tous les services offerts par la OBM.

Aucun usager (peu importe qu'ils soient au SHU, dans le programme de transition ou en résidence) n'a le droit de circuler avec des médicaments dans le pavillon Webster. Ceux-ci doivent être laissés à l'accueil lors de l'entrée et de l'inscription. Un employé les prend en consigne et les note dans un cahier réservé à cet effet. Les usagers peuvent les prendre au besoin, n'importe quand, ils n'ont qu'à les demander à l'accueil. Beaucoup d'usagers laissent leurs médicaments en consigne et les oublient ; le système de consignation n'est pas tout à fait au point et il arrive souvent que des médicaments soient perdus ou non réclamés.

Les inscriptions

À partir de 19h, les employés du SHU procèdent aux inscriptions des usagers qui veulent y dormir et qui ne sont pas venus la veille. Ceux qui sont venus la veille, reprendront le même lit et n'ont pas besoin de s'inscrire, car un lit leur est réservé jusqu'à 21h. Un employé inscrit le nom des nouveaux usagers sur une fiche d'inscription et vérifie dans l'ordinateur s'ils sont déjà venus au SHU. S'ils sont déjà venus et qu'ils n'y a aucune infraction notée à leur dossier, ils devront attendre dans la cafétéria jusqu'à ce que de nouveaux lits soient attribués⁶⁰. S'ils ont déjà commis une infraction, ils devront quitter les lieux. S'ils ne sont jamais venus, le chef d'équipe les rencontrera plus tard pour une entrevue d'accueil. Les étages supérieurs, où se trouvent les douches et les dortoirs ouvrent à 19h15-19h30, les hommes déjà inscrits doivent alors attendre à l'extérieur ou dans la cafétéria (qui est transformée en salle télé) avant de pouvoir monter pour se doucher et se coucher.

⁶⁰ Chaque soir, à 19h, seulement les lits libres de la veille sont attribués. Le reste des lits étant réservé jusqu'à 21h, le jour même pour les usagers qui sont venus la veille. À 21h, tous les usagers qui avaient un lit réservé et qui ne se sont pas présentés pour dormir se font retirer leur numéro de lit ; ces lits ainsi libérés sont distribués aux usagers qui attendent pour s'en faire attribuer un nouveau.

Les nouveaux usagers, ceux qui ne sont jamais venus au SHU, sont fouillés lors de leur arrivée, ainsi que leurs effets personnels. S'ils ont du matériel d'injection sur eux, ils doivent au préalable en avertir les employés du SHU. Après la fouille, ils devront attendre dans la cafétéria jusqu'à ce qu'un chef d'équipe les rencontre pour l'entrevue d'accueil. Après l'entrevue d'accueil un dossier informatique et papier est constitué et c'est à ce moment qu'un lit est attribué.

Lorsqu'il pleut, neige, ou qu'il ne reste que peu de lits vacants, les intervenants distribuent des billets de réservation de lits pour les usagers qui ne sont pas venus la veille et qui attendent en file avant l'ouverture des portes à 19h. Ces usagers peuvent alors quitter la file, aller s'abriter et revenir entre 19h et 21h pour leur inscription⁶¹. Le couvre-feu est à 21h et à partir de ce moment plus personne ne peut entrer ni sortir sauf les résidents qui bénéficient d'un sauf-conduit.

Une pancarte indiquant « complet » est apposée sur la porte du refuge lorsque celui-ci est rempli. OBM a cependant pour politique interne de toujours loger les nouveaux usagers, ceux qui ne sont jamais venus au refuge. Si le refuge est alors plein et qu'un nouvel usager se présente, il se verra octroyer un matelas sur lequel il dormira dans une petite chambre vide pour cette nuit-là. Il se verra cependant attribuer un lit en dortoir aussitôt qu'un sera libéré le lendemain ou le surlendemain.

⁶¹ Lorsque les usagers terminent leur repas, ils doivent sortir du refuge et revenir attendre en file afin d'y entrer à nouveau à 19h pour y dormir. Lorsqu'il pleut ou qu'il neige, ils n'ont pas d'endroit pour s'abriter à proximité du refuge. Ceux qui sont venus la veille ont un lit réservé. Ceux qui ne sont pas venus la veille, qui veulent s'inscrire à 19h, mais qui voudrait également s'abriter des intempéries reçoivent ainsi un billet leur réservant un lit.

Un dossier informatique et des fiches papiers sont constitués pour chacun des usagers. Les fiches papiers des usagers actifs (au jour le jour) au refuge sont placées sur un babillard selon le numéro du lit attribué ; cela permettra aux employés de vérifier rapidement qui est l'utilisateur, les infractions commises ou non, l'historique de consommation, ainsi que les problèmes de santé physique et/ou mental (évalués par l'intervenant ou mentionnés par l'utilisateur lors de l'entrevue d'accueil). Lorsque les usagers quittent le refuge, la fiche est placée dans un tiroir selon l'ordre alphabétique avec toutes les autres fiches d'utilisateurs non actifs. Au dossier papier s'ajoute un dossier sur support électronique. OBM utilise le logiciel du Système d'informations sur les personnes et les familles sans abri (SISA)⁶² pour l'instant, mais procède à la mise en place d'une nouvelle plate-forme de travail informatique personnalisée.

Le repas

La cafétéria de la OBM peut recevoir 112 personnes en même temps. Lorsque la cafétéria est pleine, les employés nomment cela une tablée. Durant les 15 premiers jours du mois, l'affluence étant moins importante, une tablée complète est rarement servie. Après le 15 cependant, et plus particulièrement après le 20 du mois, trois parfois même quatre tables peuvent être servies. Plusieurs usagers viennent donc manger pendant que de nombreux autres attendent leur tour à l'extérieur. Les gens ont très peu de temps pour manger⁶³. Avant le 15 du mois, la

⁶² Le SISA est un système d'archivage qui a été conçu par le gouvernement fédéral pour les organismes communautaires afin de recueillir des données sur les personnes itinérantes reçues. Il est gratuit et est principalement utilisé par les refuges au Canada. Pour plus d'informations voir leur site web : <http://www.hifis.ca/index-fra.shtml>

⁶³ Les usagers ont parfois moins de 10 minutes pour manger. Les intervenants les invitent souvent à terminer rapidement leur repas et mettent une pression constante aux usagers en leur rappelant de se dépêcher tout le long du repas. Les usagers critiquent souvent la prise de repas à la OBM, ils disent qu'ils se font traiter comme du bétail.

période du repas se termine vers 17h30-17h45. Après le 15 du mois, le repas se termine à 18h, parfois même 18h15. Lorsque les derniers usagers ont terminé et quitté, le pavillon Webster est fermé pour tous les usagers du SHU durant l'heure du repas des employés. Les usagers du SHU doivent donc attendre à l'extérieur la réouverture du pavillon. Celle-ci se fait à 19h afin d'accueillir les usagers qui viendront y dormir.

La cafétéria est vaste et composée de sept grandes tables de seize places, de deux téléviseurs (une diffusant des émissions en anglais et une diffusant en même temps des émissions en français dans une cacophonie totale), de deux distributrices à soda, d'une fontaine d'eau et de crochets pour les manteaux, sacs et autres effets personnels des usagers. Les usagers ne peuvent y laisser leurs effets personnels que lors de la durée du repas. La cafétéria a été repeinte au moment de notre enquête et des toiles d'artistes montréalais sont, depuis, affichées sur les murs.

Le bénévolat

Dans les refuges, un ensemble de personnes assurent des tâches bénévolement. À la OBM, certains des bénévoles proviennent de la communauté et de groupes corporatifs et collaborent au service des repas chaque soir. À ces personnes s'ajoutent un certain nombre d'usagers mobilisés par les intervenants afin qu'ils les aident dans diverses tâches ménagères et à la cafétéria. Les usagers-bénévoles, en échange de leur travail, obtiennent des privilèges : ils ont la possibilité d'entrer avant tout le monde au refuge, d'y manger après les hommes et de bénéficier d'un repas plus copieux et, surtout, ils n'ont pas à ressortir à l'extérieur au moment du repas des employés. Les bénévoles qui accomplissent d'autres tâches (distribution du café en soirée, gestion de l'ascenseur, etc.), se voient octroyer des *morning pass*, ce qui leur permet de dormir le matin, de déjeuner plus tard et de

dîner au refuge. Certains en ont accumulé plusieurs et s'entendent avec les chefs d'équipe pour les utiliser le week-end ou à des moments de la semaine ou du mois qui leur conviennent le mieux. Certains ont un travail salarié et les *morning pass* ne leur sont d'aucune utilité, mais ils effectuent tout de même certaines tâches bénévolement. Cela leur permet d'occuper leur temps.

Les services

OBM offre une diversité de services. Tout d'abord, un service de vestiaire est disponible pour tous les usagers du refuge (tous programmes confondus). Les usagers du SHU y ont accès trois soirs par semaine (lundi, mercredi et vendredi) et les usagers des programmes (transition et résidence) les deux autres soirs (mardi et jeudi). Les sous-vêtements et les chaussettes sont disponibles en tout temps, mais certains autres vêtements sont plus rares (les jeans, les manteaux et les chaussures et bottes, par exemple). Les vêtements sont classés par taille et distribués par un employé qui s'occupe exclusivement de la gestion du vestiaire (classement des dons et distribution aux usagers).

Puis, un ensemble de professionnels ayant diverses compétences assurent une panoplie de services. Une équipe du CSSS Jeanne-Mance, composée d'une infirmière et d'une travailleuse sociale rencontre les usagers du pavillon Webster chaque mercredi. Une intervenante du Centre Dollard-Cormier vient le mardi pour les usagers qui veulent entreprendre une démarche qui leur permettra de régler un problème de dépendance. Un opticien d'ordonnance vient quelques heures par mois pour les usagers qui ont besoin de lunettes. Dans le passé, des rencontres des A.A. ont été tenues au pavillon Webster, mais il n'y en a plus depuis quelques années.

Les employés qui travaillent directement avec les usagers du SHU ont aussi un poste d'employé de sécurité. Ils ne sont pas vraiment des intervenants et n'ont pas la disponibilité pour faire de l'aiguillage ou de l'orientation vers d'autres ressources dans leur tâche de travail. Pour pallier cette lacune, une liste des ressources du quartier est remise aux nouveaux usagers ou à ceux qui en expriment le besoin, sans plus. L'utilisateur peut aussi prendre contact directement avec les autres professionnels de l'externe et voir les possibilités qu'ils ont de répondre à ses besoins. Si un usager est intéressé à entreprendre une démarche de sortie de rue, il doit assister à une réunion du programme de transition le matin et s'inscrire sur la liste d'attente. Lorsqu'un usager est admis dans le programme de transition, il bénéficie d'un conseiller en intervention et peut avoir accès à certains services spécifiques comme, par exemple, un accompagnement à la cour, de l'aide en emploi ou pour un programme éducatif. L'utilisateur du SHU qui veut faire des démarches ne recevra ni l'aide des employés de sécurité, ni des conseillers en intervention qui n'ont pas, dans leur description de tâches, à travailler avec les usagers du SHU.

Le programme de transition *L'Étape* est le premier programme de sortie de rue auquel les usagers d'OBM ont accès. Il est perçu par les employés comme une sorte d'étape de triage des usagers du SHU. Chaque nouvel usager du refuge doit assister à une réunion d'information du programme le lendemain de sa première nuit au refuge. Cette rencontre est nécessaire pour les usagers qui veulent s'inscrire au programme de transition et facultative pour tous les autres usagers. Si l'utilisateur ne peut assister à la réunion (parce qu'il travaille tôt, par exemple), il ne pourra pas s'inscrire sur la liste d'attente du programme. Lorsqu'un usager du SHU est inscrit sur la liste d'attente, il doit passer chacune des nuits suivantes au refuge, jusqu'à ce qu'une place se libère dans le programme. S'il s'absente une nuit il devra assister à nouveau à la réunion d'information du matin et se remettre sur la liste d'attente.

Lorsqu'ils accèdent à ce programme (L'Étape), les usagers sont soumis à des règles de fonctionnement qui sont en partie propres au programme et en partie propres au fonctionnement du SHU. Les hommes doivent être rentrés au refuge avant 21h, à moins d'avoir une *late pass*, c'est-à-dire une entente avec le conseiller qui leur permet d'entrer après l'heure de fermeture du refuge (les raisons communément invoquées sont le travail, la présence à des réunions d'entraide ou diverses autres démarches administratives). Comme les autres usagers du refuge, les hommes inscrits dans ce programme doivent laisser leurs médicaments à l'accueil et ils ne peuvent avoir d'objets prohibés en leur possession. Les usagers du programme ont accès à la cafétéria en dehors des heures d'utilisation normalement affichées pour les usagers du SHU⁶⁴.

Après avoir eu recours au programme de transition *L'Étape*, les hommes peuvent accéder au programme de résidence *L'Escale*. Il y a cependant une liste d'attente pour accéder à ce programme. Les conseillers en intervention du programme de transition informeront donc généralement rapidement l'utilisateur de ces possibilités. Pour accéder à ce programme, l'utilisateur devra démontrer qu'il peut payer le loyer exigé. Chaque usager des résidences est jumelé à un conseiller en intervention qui deviendra son répondant. Si un problème survient avec l'utilisateur, des employés de sécurité avertiront le conseiller en intervention qui décidera, en collaboration avec l'employé de sécurité, ce qu'il y a à faire. Les employés de sécurité doivent maintenir l'ordre dans le refuge, mais n'ont pas autorité sur les usagers du programme de transition et des résidences ; ils ne peuvent donc pas

⁶⁴ Un rapport de Michel Simard en 2005 a fait état des tensions importantes entre les usagers du SHU et ceux des programmes. Afin d'éviter cela, les usagers des résidences et des programmes de transition ne peuvent être dans la cafétéria entre 17h et 21h, heures durant lesquelles les usagers du SHU soupent et attendent pour dormir, ou descendre au vestiaire. Les usagers des résidences et du programme de transition soupent cependant avant et peuvent aller dans la cafétéria après.

prendre une décision concernant ces usagers, sans en parler au préalable avec l'intervenant. Comme ces usagers paient un loyer, ils peuvent entrer et sortir comme ils le veulent sans justifier leurs allées et venues. Ils doivent avoir sur eux, en tout temps, une carte d'identité du refuge avec le numéro de leur chambre et ils doivent montrer cette carte chaque fois qu'ils entrent dans le refuge. Comme tous les usagers de pavillon Webster, ils doivent laisser leurs médicaments au poste d'accueil, ne peuvent avoir d'armes, ni aucun objets prohibés (même s'il s'agit d'un outil de travail, ce qui cause parfois des problèmes techniques aux usagers). Ils n'ont pas non plus accès à la cafétéria au moment où les usagers du SHU y sont ; eux bénéficient de la cafétéria juste avant l'accueil des usagers du SHU, c'est-à-dire de 15h à 16h. Puisque ce repas est pris tôt, ils bénéficieront d'une collation en soirée.

Les règlements

Divers règlements encadrent l'utilisation des services du pavillon Webster. Certains comportements, tout comme la possession de certains objets dans le SHU, sont tolérés, d'autres non. Aux comportements et objets proscrits correspondent des sanctions précises (généralement une expulsion pour une durée déterminée). Par exemple, les gens qui conservent avec eux leurs médicaments doivent quitter le refuge et ne pourront y revenir pendant un mois. La majorité des infractions sont inscrites sur une feuille de règlements et les sanctions correspondantes y sont déclinées. Malgré cela, une certaine souplesse dans l'application des sanctions est observable. Certains employés sont plus flexibles que d'autres, plus tolérants sur certains aspects. Ils vont imposer une sanction plus ou moins importante à un usager en tenant compte de certaines circonstances atténuantes. Un usager qui aura eu plusieurs infractions inscrites à son dossier peut se voir expulser indéfiniment. Lorsqu'un usager est exclu indéfiniment (*until further notice*) des services du pavillon, seule une réunion avec les membres de l'équipe de direction et

d'intervention peut modifier la décision afin de l'inclure de nouveau ou de l'exclure encore pour un certain temps des services.

La sortie du refuge, le matin

Le réveil des usagers se fait à 6h30, ils déjeunent à 7h00 et doivent avoir quitté le SHU pour 7h30. Ils ne peuvent prendre leur douche le matin, ni se raser. Tout cela doit être fait le soir quand ils entrent au refuge. Les nouveaux usagers (ceux qui ne sont jamais venus au SHU) et tout autre usager intéressé par le programme de transition sont, après le déjeuner, invités à assister à une réunion d'information sur le programme de transition L'Étape. Un conseiller en intervention est présent chaque matin pour donner des informations sur ledit programme.

3.3.2 *Welcome Hall* ou La Mission Bon Accueil

Welcome Hall (WH) compte plusieurs pavillons disséminés à travers la Ville de Montréal. Celui qui nous intéresse, le refuge pour hommes itinérants, se trouve sur la rue St-Antoine et compte un service d'hébergement d'urgence (SHU) et un programme de résidences. 145 lits en dortoir sont disponibles pour les hommes au SHU. Se trouve donc au 1^{er} étage, le dortoir des bénévoles (comptant 32 places) et deux dortoirs pour les usagers du SHU (un de 76 lits et un de 32 lits). Au rez-de-chaussée on retrouve les bureaux administratifs, le dortoir pour les usagers du programme de résidences, la salle commune, les douches, le rangement et le vestiaire. Au sous-sol, deux dortoirs sont aménagés pour les personnes âgées, les personnes handicapées ou à mobilité réduite ; ils comptent une douzaine de places au total. En temps froid, ou lorsque la demande est grande, des lits supplémentaires sont ajoutés à même le sol de la cafétéria (située au sous-sol). Au sous-sol se trouvent également le poste d'accueil et d'inscription, ainsi que la cafétéria.

L'admission et les inscriptions

Les portes du SHU ouvrent à 16h et les usagers, qui entrent par le sous-sol, peuvent circuler entre le poste d'accueil des intervenants, les toilettes et la cafétéria. Ils ne peuvent cependant pas accéder aux étages supérieurs (où se trouvent les lits, douches et salle de loisir) avant le début du repas qui débute vers 18h15. Le rez-de-chaussée quant à lui est ouvert pour les usagers du programme de résidences, les employés et les invités seulement. Comme les usagers du SHU doivent passer par le sous-sol entre 16h et 19h cela crée beaucoup de va-et-vient jusqu'au moment des inscriptions qui ont lieu entre 17h et 17h30. Lorsque les inscriptions débutent, les hommes doivent se mettre en file et doivent donner leur nom au poste d'accueil. Ceux qui sont venus la veille doivent indiquer le numéro du lit qu'ils ont occupé, celui-ci leur est en effet réservé pour quinze nuits. Les hommes qui ne sont pas venus la veille doivent inscrire leur nom sur une feuille, ainsi que leur date de naissance ; cela permettra plus tard aux intervenants de les inscrire dans le système informatique et de leur attribuer un lit. Les nouveaux usagers, ceux qui ne sont jamais venus au refuge, doivent fournir des pièces d'identité en plus d'inscrire leurs coordonnées sur ladite feuille. Et tous les autres, ceux qui ne veulent pas dormir mais seulement manger n'ont pas besoin de s'inscrire ou de s'identifier. À 16h se trouvent donc ceux qui veulent s'inscrire pour dormir, ainsi que ceux qui n'ont pas à s'inscrire parce qu'ils ne viennent que pour manger. De ce fait les intervenants ne connaissent pas tous les gens qui circulent dans le refuge entre 16h et 18h. L'administration tente de changer le système afin que les gens soient identifiés dès leur entrée dans le refuge.

Le séjour à WH est limité à quinze nuits par mois. Lorsque cette période est écoulée, les usagers doivent aller dormir ailleurs pour quinze autres nuits, même si le SHU n'est pas rempli. À partir de la 13^e nuit passée au refuge, les employés au

poste d'accueil et d'inscription commencent à avertir les usagers que dans deux jours, ils devront aller dormir ailleurs. Le logiciel SISA est utilisé pour procéder aux inscriptions et pour y inscrire des notes de suivi dans les dossiers des usagers. L'employé de sécurité qui procède aux inscriptions travaille à l'amélioration et à la personnalisation de la plate-forme informatique avec le SISA. Les responsables du refuge vont refaire en partie le logiciel pour l'adapter aux besoins de WH.

Entre 17h30 et 18h, l'employé à l'accueil et aux inscriptions procède à l'attribution des lits pour les nouveaux usagers. Il retire également du système informatique les noms des usagers qui ne sont pas de retour pour la présente nuit. Ensuite, ces nouveaux usagers viennent chercher leur numéro de lit au poste d'accueil, après le repas. Les lits sont attribués de deux manières. Comme ce sont des lits superposés, ceux du haut sont attribués aux plus jeunes et ceux du bas aux plus âgés. Maux de genoux ou pas, problème de dos ou pas, c'est l'âge qui détermine l'attribution des lits. Comme dans les deux autres refuges, les hommes n'ont pas besoin de pyjama pour dormir, mais ils ne peuvent dormir avec moins d'un caleçon (ils peuvent dormir complètement vêtu).

Les nouveaux usagers sont admis en tout temps à la WH qui a une pratique d'accueil inconditionnel et ce, même lorsqu'il y a une crise avec un usager. Contrairement à la OBM ou la MDP, les nouveaux usagers ne sont pas rencontrés par un intervenant au moment de leur arrivée. On leur explique brièvement les règlements lorsqu'un lit leur est attribué. S'ils veulent entamer des démarches de sortie de rue, ils peuvent demander à rencontrer un des deux intervenants, mais les intervenants ne vont pas chercher à les rencontrer de prime abord.

Les usagers du refuge peuvent bénéficier de ce que l'on nomme un billet de travail, qui est une sorte d'exemption permettant d'étirer la période d'inscription qui est habituellement obligatoire pour tous à 17h. Cela leur permet de pouvoir travailler et de venir dormir au refuge, même s'ils ne peuvent être présents à la période d'inscription. En quittant le matin, les usagers qui travaillent demandent un formulaire d'exemption à l'intervenant, formulaires qu'ils doivent faire remplir par leur employeur au cours de la journée. Ils doivent le rapporter et le présenter lors de leur retour au refuge le soir. Ils ont également la possibilité de se faire réveiller à une heure précise le matin pour aller au travail, mais ils n'ont cependant pas droit à un lunch, ni à un repas tardif.

Le repas

À partir de 18h, les usagers doivent être assis dans la cafétéria et un message chrétien est lu par un intervenant quelques minutes avant le repas. Ce n'est qu'après le message et les grâces que le repas débute. Les usagers se lèvent, rangée par rangée, table par table, pour aller chercher leur repas. Ils peuvent choisir de ne pas prendre certains plats du repas et, s'il reste des victuailles, ils peuvent aller se resservir une deuxième, voire une troisième⁶⁵ fois. Les repas sont faits à partir des dons alimentaires reçus de différents organismes. L'organisme a fait le choix de ne rien acheter et de ne cuisiner qu'avec ce qu'il reçoit. Il établit ainsi un menu en fonction des dons reçus. Cela occasionne parfois des petits problèmes techniques. Certains soirs, il n'y a que de la soupe ou des «beans». Comme à OBM, les femmes ont le droit de venir manger à WH en tout temps, mais elles n'ont pas le droit de monter aux étages supérieurs, elles n'ont accès qu'au sous-sol. Il y en a très peu qui viennent (deux ou trois par soir) et ce sont généralement les mêmes. Les usagers du

⁶⁵ Il est même permis que les usagers mettent dans des contenants les restes de leur repas ou qu'ils mettent un deuxième service dans des contenants qu'ils apportent avec eux par la suite.

programme de résidence et les bénévoles mangent la même chose que les usagers du SHU, mais ils mangent une heure avant. Les employés quant à eux ont un menu différent de celui des usagers et ils mangent après que les usagers du SHU ont terminé leur repas.

Après le repas, les usagers du SHU peuvent sortir à l'extérieur (généralement pour aller fumer) car ils ont jusqu'à 19h pour monter aux étages supérieurs (soit pour aller se coucher au 1^{er} étage, soit pour aller se reposer dans la salle commune au rez-de-chaussée). La douche est obligatoire et doit être prise tout de suite après le repas. Certains usagers vont prendre leur douche et se coucher directement sans manger après que le message chrétien soit transmis. À 19h les portes du sous-sol se ferment et les usagers du SHU ne peuvent plus sortir à l'extérieur jusqu'au lendemain. Alors, les hommes montent et prennent leur douche, la majorité s'assoit dans la salle commune. La salle est plutôt petite et tous les usagers ne peuvent s'y assoir en même temps. Il y a de nombreuses chaises, quelques petites tables, des jeux de société, des livres, un téléviseur. Les hommes sont généralement détendus et ce fut souvent un bon moment pour discuter avec eux. Le couvre-feu est à 23h. Les hommes doivent tous alors être au lit.

Le bénévolat

L'équipe de bénévoles provenant des usagers du SHU est composée de 32 hommes au maximum. WH n'a généralement aucune difficulté à trouver des bénévoles, cependant le nombre maximal n'est pas toujours atteint durant l'été où les usagers sont moins nombreux. L'hiver cependant, c'est l'inverse. Les bénévoles effectuent diverses tâches ménagères dans le refuge, le matin, le jour et le soir et ils peuvent y séjourner jusqu'à trois mois. Effectuer le bénévolat présente certains avantages. Ils ont un lit réservé chaque soir pendant ces trois mois, ils dorment dans

un dortoir qui leur est réservé, ils bénéficient de plus grands casiers pour ranger leurs effets personnels où ils peuvent laisser ceux-ci pour toute la durée des trois mois et, enfin, ils mangent avant les autres usagers. En contrepartie, ils doivent assurer cinq heures de travail bénévole par jour. Le but de cette démarche est que cela serve de tremplin soit vers le programme de réhabilitation (rue Acorn), soit vers une insertion sociale dans la communauté ou vers le programme de résidence (rue St-Antoine). Aucun bénévolat n'est fait de manière régulière par des gens externes au refuge.

Les services

Comme dans les deux autres refuges, une équipe du CSSS Jeanne-Mance (composée d'une travailleuse sociale et d'un infirmier) vient rencontrer les usagers un soir par semaine (le mercredi). Chaque mardi soir, le directeur du programme de réhabilitation (situé sur la rue Acorn) vient présenter ledit programme. Plusieurs autres activités sont organisées au cours de l'année autour des fêtes religieuses. Par exemple, à l'Action de grâce une grande fête a été organisée et les joueurs des Alouettes (équipe de football) sont venus servir les repas.

Comme c'est un refuge chrétien, toutes les pratiques d'intervention sont rapportées à Dieu. Le directeur du refuge explique que les besoins matériels et physiques sont couverts par le refuge, tout comme le sont les besoins spirituels. Lorsqu'une demande spirituelle est exprimée par des usagers, le directeur, qui est aussi révérend, les rencontre non pas en tant qu'intervenant, mais comme aumônier. Il est présent au refuge le jour, deux intervenants sont présents le soir et il y a également des employés de sécurité qui sont en contact avec les usagers (pour l'accueil et les inscriptions notamment). Les deux intervenants réguliers assurent le

bon déroulement des activités et rencontrent régulièrement les usagers pour des démarches spirituelles et d'insertion sociale.

Les employés nous ont décrit le travail fait au refuge un peu comme un entonnoir. Le SHU est présenté comme étant le plus grand embout, l'endroit où le plus de gens entrent. Ensuite, l'entonnoir devient plus petit et c'est là que se fait une certaine sélection permettant à certains d'accéder aux programmes de résidences et de réhabilitation (où le nombre de places est restreint). Les gens, enfin qui sortent de l'entonnoir, ayant passé par les divers services du refuge, sont en mesure de se réinsérer dans la communauté.

Les usagers du SHU qui désirent entreprendre des démarches de sortie de rue peuvent rencontrer un intervenant afin de s'inscrire au programme de résidence. Ce programme est principalement axé sur la stabilité en hébergement et sur la réinsertion en emploi. Les usagers qui accèdent à ce programme ne sont pas soumis aux mêmes contraintes que les usagers du SHU ; ils peuvent entrer et sortir comme ils veulent, ils mangent avant les usagers du SHU et ils peuvent accomplir certaines tâches de bénévolat s'ils le souhaitent (bien que ces tâches soient plutôt réservées aux usagers du SHU). Généralement, ils doivent avoir un travail rémunéré à l'extérieur. Ils peuvent passer leurs journées au refuge, mais ne peuvent pas dormir toute la journée, n'ayant pas accès à leur lit. Les usagers qui désirent faire une démarche spirituelle peuvent rencontrer un intervenant. Ces démarches ne sont pas obligatoires, mais fortement recommandées (contrairement au programme de réhabilitation, où la démarche chrétienne est obligatoire et se fait notamment en groupe).

Contrairement aux deux autres refuges, les participants au programme de résidence et les usagers du SHU cohabitent et utilisent les mêmes salles aux mêmes heures (sauf pour les repas). Seuls les dortoirs sont séparés. Les bénévoles-usagers et les participants au programme de résidences ont certes, des heures d'entrée et de sortie différentes et des « permissions » différentes, mais ils utilisent les mêmes salles et y vivent au même moment, ce que les autres refuges tentent de minimiser. Il y a peu de tensions entre les groupes d'usagers de ce refuge, alors que des tensions notables existent dans les deux autres refuges.

Lorsque les usagers présentent un problème de toxicomanie et qu'ils cherchent à le régler, ils peuvent faire des démarches afin d'accéder au programme de réhabilitation. Ce programme est exigeant, c'est pourquoi un processus de sélection rigoureux est mis en place par les employés. Les usagers de ce programme doivent avoir des objectifs minimaux dès leur entrée et ils y travailleront durant la totalité de leur séjour. Ceux-ci peuvent autant viser l'insertion en emploi que l'amorce d'une démarche spirituelle. Certains usagers proviennent en partie du refuge de la rue St-Antoine, d'autres sont référés par des organismes de la communauté. Ce ne sont donc pas tous ces hommes qui ont eu une trajectoire d'itinérance. Lorsqu'un usager du programme de réhabilitation contrevient aux règles plusieurs fois, il est envoyé pour quelques nuits au SHU en guise de sanction. On l'y envoie afin qu'il réfléchisse à ses actions tout en lui demandant une sincérité dans sa démarche de réhabilitation.

Les règlements

Divers règlements sont à respecter et s'il y a transgression, des pénalités ou sanctions sont imposées. Ces règlements et sanctions sont affichés au poste d'accueil. Lorsqu'une infraction est commise, elle est consignée dans le dossier

informatique de l'usager. Comme à la MDP, non seulement les infractions commises sont inscrites au dossier informatique, mais les démarches d'insertion entamées par l'usager le sont également.

La règle de « tolérance zéro » de consommation de drogue et d'alcool a souvent été mentionnée par les intervenants lors de notre présence à WH. Le refuge accorde une importance particulière à cette règle. Les hommes qui sentent l'alcool ou ceux qui ont l'air d'avoir consommé de la drogue seront priés de quitter pour la soirée, mais pourront revenir le lendemain, même s'ils n'ont pas eu de comportements dérangeants ou commis une infraction. Les gens en état d'intoxication ne sont pas admis dans le refuge même si la consommation remonte à plus tôt dans la journée. Pour les intervenants, il est beaucoup plus facile de détecter une intoxication à l'alcool, qu'à la drogue. Pour les consommateurs de drogues, il n'y a pas vraiment moyen de savoir. S'ils sont fort intoxiqués, mais qu'ils ne dérangent personne, souvent ils ne sont pas détectés sauf lorsque les intervenants perçoivent une odeur, par exemple l'odeur de la marijuana. S'ils sont extrêmement dérangeants, ils reçoivent une pénalité pour l'infraction commise (et non pas pour l'état d'intoxication).

La sortie

Les usagers du SHU sont réveillés à 6h du matin, ils déjeunent à 6h30 et doivent avoir quitté le refuge pour 7h. Les bénévoles quant à eux doivent se lever plus tôt afin de préparer le petit-déjeuner. Les usagers du programme de résidences doivent être levés, ils ne peuvent occuper leur dortoir durant la journée, mais ils peuvent toutefois rester au refuge, c'est-à-dire dans la salle de loisir.

3.3.3 La Maison du Père

La Maison du Père (MDP) compte deux pavillons connexes sur le boulevard René-Lévesque. Le pavillon principal, celui que nous analyserons ici, regroupe un service d'hébergement d'urgence (SHU), divers programmes de sortie de rue, l'administration, ainsi que les appartements des Trinitaires. La particularité du SHU de la MDP est qu'il ne compte pas de dortoirs, mais plutôt des chambres. Les lits du SHU sont répartis sur trois étages et on en compte quatre par «chambres» (chambres sans porte). Ce sont des lits uniques (à la différence des autres refuges qui n'ont que des lits à deux étages) et chaque chambre comporte une fenêtre qui donne soit sur la ruelle soit sur la cour intérieure. Les hommes sont distribués dans les chambres selon le numéro d'identification qui leur est donné au moment de leur entrée au refuge. Il n'y a pas d'échange possible de lits entre les usagers.

L'admission

Les admissions au SHU se font à partir de 15h, mais les usagers de la MDP attendent en file devant le refuge généralement à partir de 13h. À 15h, les hommes usagers du SHU qui ont été désignés bénévoles au préalable entrent en premier. Ils s'inscrivent, donnent leurs effets personnels et leurs médicaments aux bénévoles issus de la communauté externe et descendent prendre leur douche avant tous les autres. Ces usagers bénévoles se voient toujours attribuer un numéro entre 98 et 115. Ils peuvent laisser leurs effets personnels en permanence dans un casier désigné à cet effet. Vers 15h15, on procède à l'admission générale des autres usagers du SHU. Les premiers qui entrent sont les personnes âgées et handicapées, ainsi que les nouveaux usagers, c'est-à-dire ceux qui ne sont jamais venus au refuge. Ensuite, les autres usagers qui entrent sont les premiers de la file. Lorsqu'ils entrent, les hommes se verront attribuer un numéro qui leur servira de numéro d'identification pour la soirée. Ce numéro indique l'ordre d'inscription lors de

l'accueil et il indique également le numéro de lit, le numéro du casier dans lequel ils doivent déposer leurs effets personnels, l'ordre pour aller manger, etc. Ils doivent parfois le montrer à plusieurs reprises dans la soirée.

Les hommes entrent au SHU en un premier groupe de 75. Lorsque ce premier groupe est entré, un deuxième groupe entre jusqu'à ce que toutes les places disponibles au SHU ce soir-là soient comblées. Comme il y a 150 places en tout, qu'il y a 17 usagers bénévoles et un premier groupe d'usagers du SHU de 75 hommes, il reste donc généralement 58 places lorsque le deuxième groupe entre. Mais de ce dernier chiffre on doit soustraire les réservations faites par les usagers qui travaillent. Donc plus souvent qu'autrement, il y a moins de 58 places disponibles pour le deuxième groupe.

Les usagers peuvent venir dormir au refuge quinze nuits par mois. Leur place n'est toutefois pas garantie ; les premiers arrivés seront les premiers servis. Les usagers doivent donc se mettre en file quinze jours par mois. De plus, ils se voient toujours attribuer un numéro différent, ils n'ont donc jamais le même lit. Lorsqu'il ne leur reste que quelques nuits sur les quinze nuits possibles, l'intervenant qui est à l'accueil et aux inscriptions les avertira du nombre de nuits restantes. Lorsqu'ils ont écoulé leur « quinzaine », les usagers peuvent tenter leur chance en attendant, en retrait, que le deuxième groupe soit entré et inscrit. Si, après les inscriptions de tous les hommes en file il reste des places, ceux qui ont écoulé leur quinzaine peuvent entrer. Ils peuvent tenter leur chance de cette façon chaque soir. Ceux qui ont écoulé leur quinzaine, mais qui se mettent en file quand même avec les autres usagers, prennent un numéro et vont s'inscrire, sont généralement priés de quitter pour la nuit. Certains usagers prétextent qu'ils n'ont pas été avertis la nuit d'avant

qu'il s'agissait de leur dernière nuit. Mais les intervenants savent que les usagers se font avertir plusieurs nuits d'avance et ils sont inflexibles.

Lorsque chacun des groupes entre, une petite présentation est faite par un intervenant sur les grandes lignes de la conduite attendue des hommes pour la soirée et la nuit. Il est rappelé aux usagers qu'ils doivent payer 1 \$ pour les services de la MDP (pour y dormir, se doucher, se nourrir et se vêtir). Les activités de la soirée (réunion de N.A., A.A., C.A., soirée thématique, etc.) sont également annoncées à ce moment.

Lorsque les hommes entrent dans la MDP, ils ne peuvent pas en ressortir avant le lendemain matin. S'ils veulent quitter, une pénalité sera inscrite à leur dossier et ils se verront refuser l'accès les sept nuits suivantes. Une pénalité ne sera pas inscrite si toutefois l'utilisateur quitte pour aller à l'hôpital et s'il revient avec un billet du médecin. Pendant la presque totalité de notre observation, un fumoir était ouvert à certaines heures durant la soirée à l'intérieur de la MDP, afin d'éviter que les hommes n'aient à sortir. À la fin de notre observation, des inspecteurs sont passés et ont donné une amende à la MDP, parce que cette pratique était illégale. Les usagers avaient donc la permission d'aller fumer dehors, devant la MDP, le temps que des terrasses situées dans des cours intérieurs soient aménagées.

Les inscriptions

Les inscriptions débutent après l'annonce des activités de la soirée faite par l'intervenant. Elles sont faites dans une petite salle d'accueil à l'avant, munie d'un comptoir, derrière lequel sont situés les bénévoles et l'intervenant qui les fait. Les hommes se font appeler par ordre numérique, dix à la fois. Ils se mettent en file devant le comptoir, donnent leur numéro, leur nom et prénom, date de naissance à

l'intervenant qui les inscrit dans l'ordinateur. Ils doivent à ce moment payer leur dollar. S'ils ne l'ont pas, c'est inscrit à leur dossier. Ils peuvent accumuler une dette jusqu'à concurrence de 25 \$. Lorsque ce montant est atteint, ils doivent payer leur dollar et conclure une entente avec un intervenant pour le paiement de la dette. Les intervenants avertissent les hommes lorsqu'ils sont près d'atteindre le 25 \$ en leur disant, par exemple, « demain tu vas devoir avoir ton dollar pour entrer absolument, parce que tu auras une dette de 25 \$ et tu ne pourras pas entrer sans payer ». Certains hommes s'essaient, disent que personne ne les a avertis, mais les intervenants sont la majorité du temps implacables. Lorsque c'est le cas, l'utilisateur doit quitter pour la nuit et revenir avec son dollar la nuit suivante. Les usagers peuvent donner plus qu'un dollar. Ils peuvent donner le montant qu'ils veulent et la MDP garde le supplément «en banque» dans le dossier informatique de l'utilisateur en question. Certains hommes préfèrent ainsi donner 20 \$ afin d'avoir plusieurs nuits en banque.

Ensuite, les usagers donnent, s'ils en ont, leur médicament à un des bénévoles provenant de la communauté externe ainsi que leur porte-monnaie et/ou l'argent comptant qu'ils ont sur eux à un autre bénévole. Les médicaments sont inscrits dans un cahier de bord et insérés dans un sachet de plastique identifié avec le numéro de lit de l'utilisateur. Les médicaments sont gardés dans un grand contenant de plastique et après 19h, ils seront transférés dans des armoires du poste d'accueil, re-classés par ordre alphabétique de noms. Les hommes ne peuvent venir prendre leurs médicaments avant 19h, sauf ceux qui doivent les prendre en mangeant. Ils ne peuvent pas non plus circuler avec leurs médicaments dans la maison. Il y a généralement, à partir de 19h, une grande file d'utilisateurs qui attendent dans le hall d'accueil pour prendre leurs médicaments ainsi que du dentifrice et d'autres petits produits qui ne sont disponibles qu'à l'accueil. Ensuite, s'ils le veulent, les usagers

peuvent déposer leur porte-monnaie dans un autre sachet identifié. L'argent comptant, lorsque le montant est de plus de 20 \$, est mis dans une enveloppe et un reçu est remis à l'utilisateur. Le responsable du SHU vérifie toutes les enveloppes, les reçus et il cache et signe les enveloppes.

Les hommes doivent ensuite descendre au sous-sol où ils donneront leurs effets personnels à un bénévole qui les placera dans leur casier. Ils doivent ensuite prendre leur douche. Ils peuvent recevoir chaque soir des vêtements de base, c'est-à-dire des chaussettes, des sous-vêtements et un chandail. Trois soirs par semaine, ils ont accès à un vestiaire où ils pourront se procurer ce qui leur manque, soit un manteau, des chaussures ou un pantalon. Ils doivent cependant donner en échange ce qu'il porte. Les vêtements sont ensuite nettoyés et redistribués. Après s'être douché, ils peuvent remonter et attendre le repas dans la salle de loisirs jusqu'à 18h.

Les inscriptions sont faites au moyen d'une plate-forme informatique créée pour la maison. Elle n'utilise pas le logiciel fourni par le SISA, mais sa plate-forme lui ressemble. Les inscriptions sont traitées dans cette plate-forme informatique, et il est possible de créer des dossiers pour les usagers et d'y inscrire des notices les concernant, surtout celles à propos des interventions faites auprès d'eux.

Lorsqu'un nouvel usager se présente au SHU, le bénévole issu de la communauté s'occupant des portefeuilles lui fait remplir rapidement une courte fiche d'identification. Un autre bénévole, issu des usagers, l'accompagne vers les douches et lui indique le fonctionnement de l'accueil. Après les inscriptions, ce nouvel usager sera rencontré par un intervenant, dans la salle des loisirs, afin de lui fournir les explications qui concernent le fonctionnement général du refuge et plus particulièrement du SHU. Les nouveaux usagers ont certains privilèges. Le plus

important est qu'ils peuvent rester un premier un mois au SHU, en ayant priorité sur les autres usagers. Un lit peut également leur être réservé s'ils travaillent ou s'ils doivent faire des démarches quelconques ; ils pourront donc arriver plus tard qu'à l'heure d'inscription si leur retard est justifié à l'avance. Ces quatre semaines consécutives sont cependant composées de deux semaines auxquelles tout usager a droit chaque mois, ainsi que de deux semaines prises sur le mois suivant. Cela veut donc dire que le mois suivant, ces nouveaux usagers ne pourront pas revenir à la MDP et devront se diriger vers les autres refuges si leur besoin d'hébergement n'est pas comblé. Durant ce premier mois, les usagers profitent de ce que les intervenants appellent « le traitement VIP ». Les nouveaux usagers ont droit au traitement VIP pendant trente jours afin de régler leur situation, nous ont-ils souvent expliqué. Durant ces trente jours, les intervenants estiment qu'ils ont le temps de faire de nombreuses démarches, de s'impliquer dans des activités bénévoles, de manifester de l'intérêt pour le programme de transition, etc. Après quoi, s'ils n'ont pas entamé de démarches, ils deviennent des usagers comme les autres, soumis aux mêmes règles.

Il arrive fréquemment que les nouveaux usagers s'inscrivent mais ne restent pas. Le même phénomène se produit dans les autres refuges. Ils se rendent probablement compte de la dure réalité des refuges et refusent d'y passer une nuit après avoir vu ce que c'était, nous ont expliqué de nombreux employés.

Le repas

La cafétéria est grande, lumineuse, avec de nombreuses tables pouvant accueillir quatre personnes. Les usagers sont appelés dix à la fois, selon leur numéro d'identification, et se mettent en ligne afin de recevoir un repas. Ils ont le choix de prendre un plat principal, des légumes d'accompagnement, une salade, des petits

pains, une soupe, des desserts variés, des fruits, des jus et du café. Tous ces plats sont disponibles à chaque repas. Ils peuvent choisir certains aliments, ils peuvent ne pas prendre les légumes d'accompagnement, par exemple et ne prendre que le plat principal. Certains hommes prennent de tout et font des échanges entre eux durant l'heure du repas. Les fruits et desserts constituent la majorité du temps une monnaie d'échange. S'il en reste, les usagers pourront recevoir un second service du plat principal. Un appel est ainsi fait lorsque tous les hommes ont été servis. Les hommes peuvent s'asseoir où ils le veulent. Les usagers des programmes mangent entre 17h et 18h et les usagers du SHU mangent entre 18h et 19h. Chacun des groupes peut prendre la totalité de l'heure pour manger. La cafétéria est cependant totalement fermée après 19h.

Les usagers, les bénévoles, les résidents et les employés, consomment tous le même repas. La seule différence entre le repas de 17h (celui des bénévoles, des résidents, des usagers des programmes et des employés) et celui de 18h (les usagers du SHU), est qu'au repas de 17h, il y a le choix entre deux plats principaux et à celui de 18h, un seul plat est offert. La quantité beaucoup plus grande d'usagers du SHU à servir fait en sorte que la présence d'un seul plat principal au menu rend le service plus efficace.

Les usagers, avant, pendant et après le repas, peuvent aller dans la salle de loisirs qui est située juste à côté. On y trouve une table de billard, plusieurs petites tables pour discuter. Ils peuvent jouer à des jeux, dormir, parler entre eux. On y trouve également un téléviseur à écran géant, des distributrices de sodas et de croustilles, des bibliothèques remplies de bouquins. Les usagers passent une grande partie de leur temps dans cette salle, à jouer au billard, à regarder la télévision ou à parler entre eux, assis autour des petites tables. L'ambiance y est conviviale.

Le couvre-feu est à 22h30. Les hommes doivent être dans leur lit pour le *bed-check*. Celui-ci est refait quelques fois dans la nuit pour des fins d'assurances. Les intervenants sont en effet responsables de tous les usagers qui sont dans la maison.

Le bénévolat

Chaque mois, la MDP offre à 17 usagers du SHU de devenir bénévoles. La sélection de ces bénévoles est faite par tirage au sort lors d'une réunion mensuelle. Ces derniers sont communément appelés les « gars de tâches ». Ils ont quelques privilèges : entrer en premier ; avoir un lit réservé pour le mois ; pouvoir prendre leur douche et manger en premier ; pouvoir rester dans la maison le matin et pouvoir y dîner. Il y a aussi, cependant, quelques désavantages. S'ils sont choisis, ils doivent venir faire leur tâche au refuge chaque jour pendant 15 jours, sinon, ils auront une pénalité inscrite à leur dossier. Ils ne peuvent pas non plus être en retard. Ils reçoivent 2 \$ par jour mis en banque, dans leur dossier informatique. 1 \$ pour les tâches effectuées, 1 \$ pour défrayer le coût de leur nuit. Ils peuvent être bénévoles pour une période de deux semaines chaque mois, mais leur lit sera réservé pour la totalité du mois. Chaque mois, un intervenant fait une réunion d'information sur le bénévolat, au cours de laquelle il explique les tâches, les avantages et les désavantages et tire au sort les places de bénévoles parmi les usagers présents à la réunion. Dans le courant du mois, plusieurs usagers demandent aux intervenants de faire ajouter leur nom à la liste des remplaçants bénévoles, car pour diverses raisons, il y a des bénévoles qui ne terminent pas leur deux semaines.

Les « gars de tâches » ont donc l'avantage de manger avant les « gars de la ligne ». Lorsque les gars de tâches vont manger à 17h, ils prennent souvent des fruits de plus afin de les distribuer à leurs amis usagers du SHU qui attendent dans la

salle de loisirs à côté. Les gars du refuge ont souvent très faim en entrant au refuge et trouvent le temps long jusqu'à 18h. Certains ont donc la chance de patienter en mangeant un fruit. Ces fruits servent aussi de monnaie d'échange.

En plus des 17 usagers bénévoles chaque mois, un des Trinitaires en garde parfois jusqu'à une vingtaine chaque matin afin de l'aider aux diverses tâches ménagères de la maison. Ces « bénévoles » passent généralement quelques heures dans la maison le matin et bénéficient d'un dîner, mais ils doivent quitter après ce repas.

Les services

Les usagers du refuge (SHU et programmes) peuvent assister à une activité chaque soir de la semaine. Il y a une visite des intervenants de Dollard-Cormier et une réunion pour les alcooliques anonymes (A.A.) le lundi. Le mardi, l'équipe du CSSS Jeanne-Mance (un infirmier et un travailleur social) est présente et une réunion pour les cocaïnomanes anonymes (C.A.) se tient. Le mercredi, une personne (Chameau) vient faire de l'écoute active et une intervenante de Diogène (organisme qui vient en aide aux gens qui ont des problèmes de santé mentale et d'itinérance ou de toxicomanie) est également présente. Le jeudi, il y a une réunion pour les dépendants affectifs anonymes (D.A.A.) et le vendredi, une rencontre pour les narcotiques anonymes (N.A.). Il y a, généralement le samedi une rencontre pastorale et un dimanche sur deux une réunion pour les gamblers anonymes (G.A.). Les rencontres d'entraide anonyme (A.A., C.A., D.A.A., G.A.) sont également ouvertes aux gens de l'extérieur. Ces rencontres sont toutefois difficilement maintenues durant l'été, les intervenants de ces associations étant moins disponibles. De plus, plusieurs fois par mois, un coiffeur vient couper gratuitement les cheveux des usagers.

Chaque soir, une messe est dite par un Trinitaire. Celui-ci vient chercher les hommes vers 17h dans la salle des loisirs, les invite à le suivre vers la Chapelle (à un étage supérieur) et célèbre la messe à 17h30. Cela fait plus de vingt-cinq ans qu'il célèbre la messe chaque soir de la semaine.

Les employés qui interagissent avec les usagers ont le titre d'intervenant. Ceux-ci peuvent donc aller voir n'importe quel intervenant pour parler ou pour entamer des démarches (soit pour s'inscrire au programme de transition, pour refaire des papiers d'identité, pour recevoir un soin précis, etc.). Des agents de sécurité ont été engagés pour faire un travail de surveillance des lieux la nuit, afin de libérer les intervenants des tâches de surveillance. Les intervenants sont donc davantage disponibles pour faire de l'intervention (les usagers ne sont pas obligés de dormir la nuit, la salle d'accueil est ouverte pour les insomniaques et les intervenants prennent souvent le temps d'aller voir ces usagers).

Pendant longtemps, les Trinitaires assuraient l'intervention auprès des hommes itinérants. Maintenant, ce sont des intervenants laïcs qui accomplissent ce travail. Cependant, des conflits surgissaient encore, jusqu'à tout récemment, entre les deux groupes sur l'interprétation des règles et sur la manière d'intervenir. Par exemple, lorsque les intervenants appliquaient une sanction à un usager à la suite d'un événement et que l'usager devait quitter le refuge pour quelques jours, ce dernier allait souvent voir les Trinitaires après un jour et s'excusait. Même s'il n'avait pas terminé sa sanction le Trinitaire le faisait tout de même entrer. Des tensions ont donc surgi entre les deux groupes au sujet de l'intervention car, selon les intervenants, les Trinitaires contredisaient parfois les règles mises en place par l'équipe d'intervention. Depuis l'arrivée du directeur, un travail a été fait sur ces orientations et ces tensions.

Les intervenants sont autant des hommes que des femmes, de toutes les tranches d'âge. Plusieurs nouveaux et nouvelles employés-es ont été engagés alors que nous étions là. Ils ont été jumelés à un intervenant d'expérience pour plusieurs semaines. Ils ont également reçu une petite formation, sur les services offerts, la vision de la maison, etc.

Chacun des intervenants s'occupe de faire des démarches lorsqu'un usager les sollicite. Il n'y a pas de réunions d'équipe, ni de suivis de dossier en équipe. Les intervenants travaillent seuls auprès des usagers qui les ont sollicités. Un intervenant nous a expliqué que lorsqu'il est approché par un usager qui veut recevoir un service, il demande toujours « as-tu commencé des démarches auprès d'un autre intervenant ? ». Lorsque l'utilisateur répond par la négative, l'intervenant entame alors des démarches avec lui.

Aucune affiche indiquant « complet » n'est apposée sur la porte du refuge. Même si le refuge est complet, les intervenants se lèvent, vont ouvrir la porte à ceux qui sonnent pour un service ou pour de l'information. Les intervenants disent qu'ils font de l'intervention psycho-sociale auprès de toute personne qui en a besoin et ce, même s'il ne reste plus de lits d'hébergement d'urgence dans la maison. Il se pourrait, en effet, que la personne n'ait besoin que de vêtements, d'une adresse pour un autre service, ou qu'elle ait un autre besoin que les intervenants peuvent combler. La même chose se produit le jour. Même si la maison n'accueille personne le jour, la porte est toujours ouverte pour les demandes ponctuelles.

La MDP offre un service d'accompagnement social à tous les hommes usagers du refuge. Ce service est représenté par un intervenant qui est disponible pour toutes demandes ponctuelles. Cet intervenant peut les aider dans diverses

démarches à l'externe, par exemple, pour l'endossement d'un chèque, pour envoyer un fax, faire des appels, etc. Même si le refuge est fermé le jour, n'importe qui peut venir le consulter. Il répond de façon aléatoire aux demandes car il est généralement très occupé. S'il n'est pas trop occupé, il pourra rencontrer ceux qui le souhaitent et répondre à leur demande. L'intervenant de l'accompagnement social peut également faire le suivi avec des anciens usagers qui ont un appartement dans la communauté. C'est aussi cet intervenant qui rencontre et sélectionne les hommes qui pourront accéder aux résidences JA De Sève (pour hommes itinérants âgés).

La MDP a un programme de sortie de rue nommé *Le Transit*. 30 places sont disponibles pour des hommes qui veulent sortir de la rue. Ils pourront y rester jusqu'à six mois et doivent payer un montant fixe pour y accéder. Les intervenants du SHU font les premières démarches avec les usagers et l'intervenant du programme *Le Transit* décidera qui pourra y accéder. Lorsqu'ils y accèdent ces usagers bénéficient de chambres au 4^e étage et de salons qui leur sont réservés. Ils ont accès aux autres salles de la MDP, mais ils ne sont pas encouragés à aller dans la salle de loisirs des usagers du SHU. Diverses activités sont organisées afin de recréer une vie sociale. Ceux qui le désirent peuvent recourir au service de fiducie⁶⁶ mais ce n'est pas une obligation pour accéder à ce programme. La majorité des hommes usagers du SHU qui désirent entreprendre des démarches de sortie de rue sont dirigés vers ce programme.

Il existe toutefois deux autres programmes auxquels des groupes d'hommes précis ont accès : les studios pour les hommes ayant un problème de santé mentale et qui ne pourront vraisemblablement pas vivre seul dans la communauté et les

⁶⁶ La MDP offre aux usagers qui le désirent de gérer leurs avoirs financiers.

résidences pour les hommes âgés qui ne pourront pas non plus vivre de manière autonome dans la communauté. Les studios sont donc disponibles pour les usagers qui ont des problèmes de santé mentale. Ils peuvent y rester à long terme moyennant un loyer de 480 \$/mois. Le service de fiducie y est obligatoire. Comme pour le programme Le Transit, ces studios sont également situés au 4^e étage et chacun est équipé d'une cuisinette. Les usagers n'ont donc pas besoin de manger à la cafétéria avec les autres usagers, mais ils le peuvent s'ils le veulent. Les hommes doivent avoir un problème de santé mentale pour accéder aux studios. Un intervenant s'occupe spécifiquement d'eux.

76 chambres sont également disponibles dans les résidences pour les hommes âgés de plus de 50 ans. Ils y bénéficient d'une chambre et d'une salle de bain privée. Ils doivent cependant manger à la cafétéria (à partir de 17h, avec les usagers des studios et du programme de sortie de rue). Comme les usagers du Transit et des studios, ils ont accès à tous les endroits de la MDP, mais ils ont des salons réservés pour eux au 2^e et 3^e étage. Ils doivent payer 25% de leur revenu à titre de loyer. Ces hommes sont généralement connus pour y « finir leurs jours » comme l'indique le site web de la MDP⁶⁷.

Les règlements

Les usagers peuvent recevoir diverses sanctions ou pénalités s'ils font une infraction. Elles sont généralement de l'ordre d'un non-accès aux services de la MDP pendant un certain nombre de jours. La pénalité la moins importante est une pénalité d'une nuit et la plus importante est d'être exclus à vie du refuge. Les infractions qui nécessitent un déplacement des policiers entraînent généralement

⁶⁷ <http://www.maisondupere.org/residence.html>

une forte pénalité. Certains usagers commettent une infraction alors qu'ils sont dans le refuge (fumer dans les toilettes, argumenter avec un intervenant, consommer des drogues à l'intérieur, etc.), alors que pour d'autres, cela se produit lorsqu'ils sont à l'extérieur du refuge (faire la fête sur les bancs publics, ne pas vouloir quitter après avoir reçu plusieurs avertissements, etc.). D'autres se sont vus imposer une pénalité et tentent quand même de revenir au refuge même si la durée de la sanction reçue n'est pas terminée. Toutes les infractions sont indiquées dans le dossier informatique de l'utilisateur. Les dossiers sont constamment consultés, autant par les intervenants des programmes que par les intervenants du SHU, lorsqu'ils doivent transiger avec les usagers.

La sortie

Les usagers du SHU doivent se lever à 6h45. Ils déjeunent et doivent avoir quitté les lieux pour 7h30. Seuls les usagers recrutés par le Trinitaire pour le bénévolat matinal peuvent rester à la MDP en matinée.

Les usagers du SHU ont le droit de demander un *wake-up call* le matin. Ils donnent leur prénom et numéro de lit et un intervenant ira les réveiller le lendemain à l'heure demandée. Il y a toujours trois ou quatre usagers par nuit qui demandent ce service.

TROISIÈME PARTIE

L'ANALYSE

CHAPITRE IV

L'ENTRÉE, LE SÉJOUR ET LA SORTIE DES REFUGES : LE DISCOURS DES INTERVIEWÉS

Dans ce chapitre, nous avons fait l'exercice de regrouper les propos des personnes interviewées, non pas exhaustivement, mais selon des thématiques transversales importantes pour notre question et nos hypothèses de recherche. Notre principal objectif de recherche était, rappelons-le, la compréhension du fonctionnement d'une forme de prise en charge institutionnalisée, son interaction avec des individus et comment cette forme institutionnalisée produisait à la fois des mécanismes d'inclusion (permettant de retenir, intégrer, fidéliser des individus) et d'exclusion (permettant de sortir, réhabiliter ou bloquer l'entrée d'individus dans une institution). Nous avons analysé ce fonctionnement à l'aide des discours des employés et usagers de cette institution, appuyé par nos propres observations. Nous avons voulu regarder plus précisément les discours des hommes usagers des refuges à propos du fonctionnement des refuges, des règles de vie, de leur adaptation à la vie en refuge, de la sortie des refuges, ainsi que leurs diverses représentations des services et des autres usagers. Nous avons également voulu comprendre le rapport des professionnels aux refuges, à leurs pratiques d'intervention, à leurs représentations des usagers, entre autres. Les propos des interviewés ont été regroupés autour de trois moments importants du recours aux refuges : l'entrée, le séjour et la sortie.

Les propos et les thématiques retenues s'attardent à décrire un mode de vie inscrit dans une institution, c'est-à-dire dans les refuges pour hommes itinérants à

Montréal. Bien que diverses configurations d'utilisation des refuges existent, que diverses pratiques d'intervention aient cours, bien que diverses contraintes institutionnelles soient présentes et diverses réalités individuelles se manifestent, les propos tournent autour de la description d'un mode de vie institutionnel ; parfois ce mode de vie est stigmatisé et critiqué, d'autres fois il est reconnu et encouragé.

Les propos recueillis auprès de nos interlocuteurs, employés et usagers, sont riches. Ils vont parfois dans le même sens, d'autres fois dans des sens complètement opposés. Comme nous l'avons brièvement mentionné dans le chapitre traitant de nos choix méthodologiques, les interviewés étaient parfois loquaces, mais pas toujours. Les moments où se déroulaient les entretiens convenaient à certains, mais pas à d'autres. Nous avons donc cueilli une diversité de propos, plus fournis sur certaines thématiques et plus succincts sur d'autres.

La présentation à plat des données dans ce chapitre nous mènera dans le chapitre suivant à une analyse large du mode de prise en charge des hommes itinérants par les refuges. Ainsi, les données de ce chapitre chercheront à mettre en place les grands éléments du chapitre suivant. Dans ce sens, les trois premières sections de ce chapitre présentent les données qui correspondent à une utilisation linéaire du refuge : l'entrée, le séjour et la sortie. Mais, le recours aux refuges est plus complexe et, à l'entrée, au moment du séjour et à la sortie se croisent plusieurs configurations d'utilisation.

Nous ne reprenons évidemment pas ici l'ensemble des informations déjà données aux chapitres précédents sur les refuges. Nous irons directement à l'analyse des propos issus de notre matériau de recherche.

4.1 L'ENTRÉE DANS LE REFUGE

Le recours au SHU est généralement la porte d'entrée aux refuges. Comme ceux-ci sont des lieux où l'accueil est inconditionnel, la structure ne porte aucun jugement sur la durée du séjour. Il pourra être de quelques jours, quelques semaines, quelques mois ou quelques années. Diverses modalités d'utilisation des refuges apparaissent. Elles sont entre autres influencées par les besoins exprimés par les usagers, les problèmes auxquels ils font face, l'accès ou non aux autres services du réseau. Les dirigeants des refuges s'interrogent toutefois sur les séjours prolongés, les re-questionnant de manière importante. En parallèle, des éléments de contexte (politique, social et économique) ont favorisé l'implantation de nouvelles structures de financement des organismes communautaires qui desservent les personnes itinérantes dont le but est leur sortie de la rue et la prévention de l'itinérance dans l'ensemble de la population. Nous l'avons dit maintes fois : cela a pour effet de modifier les modalités de la prise en charge effectuée par les refuges. À la mission de base des refuges que sont l'assistance et l'hébergement d'urgence, s'est ajouté l'objectif de sortir les hommes itinérants des refuges et de la rue au moyen de divers dispositifs et supports. Les refuges accueillent de nombreux usagers chaque soir, que ce soit au sein des SHU ou des programmes de sortie de rue. Or, malgré ce nouvel objectif, on constate que les SHU gardent les hommes proches de la rue, car s'ils utilisent les refuges le soir, ils doivent sillonner les rues de Montréal le jour faute de pouvoir rester au refuge le jour. Chaque soir signifiera donc une entrée, un retour, une nouvelle entrée pour chacun des usagers du SHU.

Nous choisissons de présenter les matériaux de recherche de cette section en respectant le plus possible la chronologie de l'entrée dans les refuges. On y présentera donc des données qui illustreront cette chronologie : d'abord, la mission

des refuges ; ensuite les raisons qui poussent les hommes à les utiliser ; puis nous explorerons leurs formes d'utilisation ; et enfin, nous aborderons les discours qui expliquent la proximité constante de la rue lorsque l'on est usager des refuges.

4.1.1 La mission des refuges

La mission des refuges est décrite par les employés comme pouvant satisfaire, sous diverses formes, les besoins des hommes itinérants. Ainsi, les refuges sont vus comme un endroit qui fournit de quoi se restaurer, se loger en toute sécurité et se vêtir adéquatement. Mais, pour nombre d'employés, les usagers ne doivent pas perdre de vue que cette réponse ne vaut que pour « une période de transition dans une vie », car les refuges ne sont là que pour « donner un coup de pouce aux gars » (E13).

Certains employés pensent que les refuges sont des endroits qui permettent de donner une dignité aux usagers ou de venir en aide aux plus démunis. Pour E6 cela devrait se manifester dans les gestes quotidiens des employés :

Redonner la dignité, [c'est] un comportement que je veux voir du côté du refuge. C'est comme je suis en train de le faire là présentement : les gars arrivent 3h, "Bonjour!", on connaît le prénom, on est souriant, on a un accueil chaleureux... Donc à travers les comportements-clé d'intervenants et la façon de procéder, que les gars disent "on est chez nous ici". Pour moi redonner la dignité c'est ça quand on est au refuge.

Un des trois refuges est un refuge chrétien. Pour ses employés, la Parole de Dieu est au centre de sa mission ; celle-ci s'ajoute à la satisfaction des besoins de base. E10 explique cela :

Ici c'est un refuge à caractère chrétien, c'est beaucoup basé sur la parole de Dieu. On croit, comme chrétiens, que la personne a été amenée ici, que c'est pas un hasard, qu'elle est ici par une intervention divine. Ça, c'est la base que la mission existe ici. [...] On va pas forcer le monde à croire, mais on va leur en parler l'approche c'est vraiment de voir aux besoins de base : un lunch, une douche, des bobettes, des bas, un lit, déjeuner, tu sais c'est vraiment ça, là (E10).

Les refuges connaissent cependant des changements dans leur vocation et dans leur offre de service. Les propos de E8 rendent compte de ce changement et de l'impact que cela a eu sur la mission des refuges :

Avant ça, on avait une voie, le *highway*. Les refuges, qu'est-ce qu'on faisait ? on appelait ça du parking, on les rentrait, on les couchait, "tu manges, tu te douches, coucher, dodo, bye-bye, à demain matin, petit déjeuner et *get out*". Et c'était une roue, un cercle, c'était ça les refuges. Et là, on a commencé à dire : y'a une autre voie, y'a la voie d'urgence... Y'a une autre voie parallèle à ça, la voie des programmes qui peut t'amener ou bien au logement social, qui peut t'amener en résidence [pour une] courte durée et, habituellement, dans le meilleur des cas aux logements sociaux puis, dans le meilleur, meilleur, meilleur des cas en appartement. Mais on va rester au logement social pour la plupart. L'appartement, c'est des cas exceptionnels. Et c'est ça ! Y faut que tu développes des services pour les itinérants et les services c'est ça, c'est l'urgence parce qu'il est dehors puis dehors ben y gèle. Tu viendras chez nous, on a une place pour les faire coucher, c'est ça un service d'urgence (E8).

Avec le changement de vocation, la mission des refuges est maintenant double : pour certains employés, en plus de la satisfaction des besoins de base, il faut rendre les hommes autonomes et leur donner les moyens de sortir de la rue. C'est principalement à travers les programmes de sortie de rue que les hommes acquièrent les moyens et les outils pour changer la situation dans laquelle ils sont,

nous disent les employés. Les propos de E9 résument bien ce que les employés disent à ce sujet :

La mission du refuge ici, première des choses c'est d'héberger, héberger et nourrir les gens. Après l'hébergement, la nourriture et le linge qui va avec, probablement des compréhensions, des directions ou des entreprises [à mettre en place] avec des individus. Parce qu'y en a vraiment qui veulent se sortir de la rue. Là je vais parler du moment présent. Parce que dans le passé, on n'avait pas de structure comme le [programme de sortie de rue]. Je crois que c'est très bien, le [programme de sortie de rue], c'est fantastique (E9).

Ces programmes de sortie de rue se sont instaurés au cours des dernières années. Ainsi, les usagers qui n'étaient pas venus aux refuges depuis quelques années ont noté des différences et surtout des changements dans les pratiques d'intervention que cela a entraînés dans les trois refuges. Ils ont surtout noté certaines tensions qui émanaient de l'imposition de ces nouvelles pratiques. Pour U1, cela renvoie au statut différent accordé aux usagers des programmes de sortie de rue et à celui accordé aux usagers du SHU. Il explique : « Si tu deviens [usager d'un programme de sortie de rue] pis que tu paies [des frais de d'hébergement], là t'as droit à tous ces services-là. Là ça devient comme, c'est drôle la semaine passée on disait ça, justement, on disait, mon Dieu, on est rendu avec des VIP, des itinérants VIP. Ben non, ç'a pas de logique ». Pour d'autres usagers, ces changements sont les bienvenus. Ils affirment que les intervenants sont plus qualifiés et les services plus complets et adéquats. Pour U5 « le côté humain est plus là » chez les intervenants. Alors que pour U4 : « t'avais pas autant d'intervenants [par rapport à] aujourd'hui, pis les intervenants étaient pas comme aujourd'hui, ça a pas mal évolué... y'ont plus d'écoute, d'attention, pis tu vois qu'ils veulent vraiment aider ».

4.1.2 Les raisons du recours aux refuges

Les hommes rencontrés dans les refuges s'y sont rendus une première fois pour une diversité de raisons. Certains y sont allés à la suite d'une séparation, d'autres en raison de la perte d'un emploi et donc du revenu qui leur permet de défrayer, entre autres, les coûts de logement. Les motifs étaient, à priori, aussi nombreux que le nombre d'interviewés ; les détails entourant la venue au refuge appartiennent à l'histoire et à la trajectoire de l'usager. Mais si on les regroupe, les raisons de la venue au refuge sont moins nombreuses que l'on pourrait croire et nous avons regroupé celles qui avaient, entre elles, une trame commune. Nous avons regroupé ces raisons en quatre catégories : problèmes avec un proche (conjointe, parents, etc.) ; problèmes de dépendance (toxicomanie, alcoolisme, jeu compulsif) ; perte d'emploi ou manque de revenu ; problème de santé (mentale ou physique). Quelques autres raisons ont été évoquées dans le contenu des entretiens que nous avons jugé bon de ne pas écarter et de présenter même si elles n'étaient pas fréquentes.

Bien sûr, une première utilisation correspond à un processus complexe caractéristique de la vie de toute personne itinérante. Un homme n'utilise pas un refuge uniquement parce qu'il a perdu son emploi. Il vient au refuge une première fois, à la suite de la perte d'un emploi, qui a possiblement mené à une séparation, qui a mené à son tour à la perte de son logement, de la petite chambre trouvée de manière temporaire, etc. À partir de maintenant nous délaisserons donc le terme « raison » du recours aux refuges afin de parler en termes « d'éléments déclencheurs » de la venue au refuge. Une série d'éléments déclencheurs, donc, poussent les hommes à recourir aux refuges à un certain moment, à les quitter à d'autres moments et parfois à y revenir. Leur importance n'est pas déterminante dans le processus, c'est l'enchaînement qui est caractéristique. Donc, l'ordre de leur

présentation n'est pas hiérarchique ; ils sont co-occurents, se superposent ou s'additionnent.

Les problèmes rencontrés avec un proche sont un des éléments déclencheurs qui a poussé certains hommes à une première utilisation des refuges. L'absence du support de proches, l'absence de proches, un problème important avec une personne proche (séparation, conflits, décès) ont poussé certains interviewés à recourir aux refuges ou à y être amenés par la police. De nombreux hommes rencontrés lors de nos périodes d'observation s'étaient fait escortés au refuge par la police à la suite d'un conflit conjugal ou familial. C'est le cas de U4, qui nous a dit, après sa séparation : « je tomb[ais] à rien, à zéro dans la rue, démuni, pis c'est la police qui m'a amené ici parce que je savais pas où aller. Je suis arrivé ici dans une grosse dépression, je pleurais comme un enfant ». Après sa séparation, U22 a eu de la difficulté à se retrouver seul après de si nombreuses années en couple. Cela a créé chez lui une grande instabilité domiciliaire. Il préfère largement la vie en refuge où il est inscrit dans un programme de sortie de rue. Cela est grandement préférable aux allers-retours qu'il a connus au cours des sept dernières années entre la rue, les petites chambres privées et les services d'hébergement d'urgence.

D'autres hommes sont venus au refuge une première fois en raison d'un problème de dépendance ou d'une situation reliée à un problème de dépendance. Ils présentent, comme les autres, des histoires complexes, dont la toxicomanie n'est qu'un élément déclencheur de la venue au refuge ; un moment plus intense de consommation les a inscrits dans une spirale d'évènements dont l'aboutissement a été les refuges ou la rue. Pour certains (U20, U17, U23, U24, U1, U9), la toxicomanie les a menés à transgresser la loi (en faisant des vols pour assurer leur consommation, par exemple) et à recevoir une sentence. Quelques-uns ont alors

écopé comme sentence de séjourner dans un des refuges⁶⁸. Pour d'autres, à la suite d'un séjour carcéral, le premier endroit où ils sont allés fut un refuge faute de lieu où habiter à la sortie de la prison. U17 et U23 ont entendu parler des refuges en prison par un religieux qui venait y faire du bénévolat et les informait régulièrement des services offerts par le refuge dans lequel il œuvrait. Dans le cas des prisons sous l'autorité de la province, les peines carcérales ne sont pas suivies de programmes de réinsertion. Les hommes quittent la prison avec les mêmes effets personnels qu'ils avaient à leur entrée, sans le sou s'ils n'avaient pas d'argent sur eux au moment de leur arrestation et sans logement, si la peine encourue était longue et qu'il leur était impossible d'assumer la charge financière d'un appartement au moment de leur détention. Les refuges deviennent un point de chute et peuvent devenir, par la suite, un point d'ancrage. Comme l'explique U1 :

Si tu passes pas par le correctionnel [la prison fédérale], à ce moment-là, tu te retrouves sans ressource ou tu te retrouves dans les refuges. C'est la porte directe après la prison. Ça les gens s'imaginent pas ça, mais les gars qui sortent de prison, qui passent pas par le correctionnel arrive directement, souvent en tout cas, dans les refuges.

La perte d'un emploi ou le manque de revenu a été l'élément qui a amené certains hommes à avoir recours au refuge une première fois. Ce sont des hommes qui, dans une situation générale de précarité, ont eu un emploi saisonnier et dont la perte les a menés directement aux refuges. Dans d'autres cas, ce sont des hommes qui sont extrêmement pauvres et sans emploi, et dont les prestations gouvernementales les empêchent d'avoir ou de garder à long terme un appartement. Pour U1, la perte de son emploi a été le début de la spirale. Il a

⁶⁸ Les refuges ont servi, il y a quelques années, de lieux où une sentence pouvait être purgée, comme une mesure transitoire entre la prison et les travaux communautaires.

rencontré de multiples difficultés, dont le fait de se retrouver en prison. À sa sortie de prison, son passé carcéral l'empêche de trouver des emplois qualifiés auxquels s'ajoute un problème de toxicomanie qui le maintient dans les refuges depuis quatre ans. Pour U3, la perte d'un emploi et une pension alimentaire trop élevée le mèneront, pour la première fois, dans les refuges. Des problèmes de santé récurrents l'y maintiendront par la suite. Les problèmes d'extrême pauvreté sont ce qui a amené U14 à une première d'utilisation du refuge. Comme il nous l'explique :

Y'a un certain pourcentage de gens ici, qui utilisent de la drogue, les autres qui boivent, les autres ont des problèmes de jeux et même d'autres ont des problèmes psychologiques. Okay. Mais y'a un autre pourcentage de gens qui sont juste simplement pauvres, qui ne travaillent pas, y sont sur le bien-être social. Et, sur le bien-être social, tu as un choix à faire... moi je suis dans ce pourcentage : tu n'as pas assez d'argent, parce que qu'est-ce que le gouvernement donne, 575 \$, c'est pas assez, c'est pas assez, tu peux pas prendre un appartement, tu peux pas prendre une passe d'autobus, te payer le téléphone, Hydro Québec, tu peux pas, c'est impossible.

La venue au refuge en raison de problèmes de santé est liée à de longs séjours passés à l'hôpital en raison de problèmes physiques, d'accidents de travail ou de situations de crise liées à la santé mentale. De fait, des problèmes de santé physique ont amené quatre usagers (U3, U7, U12, U19) à faire des séjours de quelques semaines dans les hôpitaux. En conséquence, ils ont tous été confrontés à une impossibilité de se retrouver un emploi (les problèmes de santé étant récurrents ou non réglés) ; ils ont subi une perte de revenu importante et, par la suite, la perte de leur logement. Ces hommes ne bénéficiaient pas non plus du support de proches. U24, quant à lui, reviendra fréquemment aux refuges après de longs séjours en psychiatrie qu'il expérimentera à plusieurs moments dans sa vie.

Parmi les autres motifs d'utilisation du refuge, trois usagers ont évoqué les avantages que le recours au refuge présentait pour eux à un moment ou à un autre. Pour U15, c'est l'absence du stress lié à la vie en communauté ou en domicile qui l'y a amené. Pour lui, la vie au refuge est moins stressante car la nourriture, un lit, de même que des vêtements sont toujours disponibles. Il n'a pas à assumer les responsabilités qui découlent de l'entretien d'un appartement, du paiement du loyer et du fait de vivre seul. Pour U5, il est beaucoup plus facile de revenir au refuge plutôt que d'habiter en appartement. La solitude est trop pesante et il estime qu'il n'a plus les habiletés requises pour habiter seul. Il explique : « j'ai perdu la valeur des aliments, j'ai complètement perdu la réalité, pis combien ça coûte un poulet... le budget, j'suis pas capable de faire ça. Y'est là le danger... moi je suis trop bien là-dedans [dans les refuges] » (U5). U13, quant à lui, ne voulait déranger personne. Il avait besoin d'un temps de répit pour se reconstruire, sans avoir à dépendre d'un proche. Les refuges étaient pour lui l'endroit le plus approprié et ils répondaient le plus à ses besoins du moment.

Un usager, un immigrant nouvellement arrivé, illustre bien un problème institutionnel et structurel rencontré par les refuges durant quelques mois en 2008 : le problème de l'intégration sociale, communautaire et économique de nouveaux arrivants. En effet, à la suite d'une réorganisation des services pour les nouveaux arrivants, Immigration Canada ne semblait plus en mesure de loger certains immigrants qui arrivaient sans revenu et sans réseaux pour les accueillir. Pendant quelques mois, ces immigrants ont été redirigés vers les refuges. Parfois francophones, d'autres fois unilingues hispanophones, ces « usagers » temporaires se sont servis des refuges uniquement comme point de chute et n'y sont pas revenus une fois leur intégration faite. Ils représentaient toutefois un défi pour les refuges qui ne bénéficiaient pas de traducteurs ni de services spécifiques pour les

nouveaux arrivants (par exemple, les installations ne permettaient pas aux nouveaux arrivants de garder leurs bagages volumineux). Afin d'éviter que ces usagers ne soient inscrits bien involontairement dans la spirale de l'itinérance, un des trois refuges inscrivait systématiquement ces hommes dans un programme de sortie de rue. Ce choix a été d'une certaine façon efficace car l'on n'a plus vu ces usagers dans les refuges par la suite, nous disaient les employés. Toutefois, nous avons pu observer que cela soulevait d'énormes tensions entre les usagers et les nouveaux arrivants. Ces derniers n'étant pas itinérants, ils n'auraient pas dû bénéficier d'un programme pour hommes itinérants, nous ont expliqué des usagers rencontrés lors de nos périodes d'observation et qui jugeaient que les nouveaux arrivants bénéficiaient à leurs yeux de certains privilèges.

Choc de la première utilisation

L'arrivée aux refuges constitue un choc pour les nouveaux usagers. Les employés, le sachant, sont particulièrement attentifs. Comme l'expliquent les employés E11 et E4 :

Les deux premières journées y sont sur le choc, là. Oui, on a eu des nouveaux qui étaient en chambre, qui étaient en appartement avec leur blonde, soudainement ils n'ont pas de famille dans le coin, s'en viennent ici, eux autres sont sur le choc, ils capotent. Ça fait que là, notre but c'est de les mettre à l'aise (E11).

Si le gars c'est la première fois dans un refuge, ben c'est frais, c'est nouveau la réalité du refuge... et aussi la déprime de se retrouver dans la rue parce qu'il a vécu un divorce, ou quoi que ce soit, là. C'est frais, là, c'est de la pâte fraîche, là, c'est ça, avec le temps à un moment donné y'a un endurcissement là, ça fait que c'est sûr que c'est différent, notre intervention, elle est différente là (E4).

Les nouveaux usagers quittent parfois rapidement le refuge, comme le soulignera l'employé E13 : « les nouveaux arrivants qui sont plus éphémères, tu vas les voir quelques semaines, quelques mois, quelques journées. T'es revois plus » (E13). Et l'arrivée dans un refuge n'est pas facile, comme en témoigne l'employé E10 ; plusieurs éléments sont déstabilisants :

Quand tu arrives dans une mission pour la première fois le souffle te coupe, c'est comme "oh y'a des odeurs dans ces places-là", que tu sens juste dans une mission là. Puis le nouveau y arrive... il est souvent craintif, fait que là, oui, on est capable de lui dire "écoute si tu veux pas te ramasser ici pendant 20 ans comme lui", là on est capable peut-être de faire de quoi avec (E10).

4.1.3 Les modalités d'utilisation des refuges

Les hommes qualifient eux-mêmes leur utilisation des refuges ainsi que leurs situations d'itinérance. Ils en parlent en termes de : « *in and out* », « séquences » ou « refuges-hôtels ». Souvent synonymes, ces modalités témoignent toutes d'une utilisation récurrente des refuges. Comme l'explique bien U1 : « En 2004, j'ai eu une période, on appelle ça dans la rue, *in and out*, on revient dans les refuges, on repart en appartement, on retombe, on rechute ». Cet usager est donc venu aux refuges une première fois, reparti, puis revenu, ainsi de suite. U11 utilisera le terme « séquence » pour témoigner d'allers-retours semblables :

Une bonne dizaine d'années, après ça, depuis ce temps-là c'est séquence, c'est pas tout le temps, [...] comme là, ça faisait deux ans que j'étais pas venu, puis chu revenu au mois de juin. Là, ça fait peut-être la 4^e, 5^e, 6^e fois tu sais, des petits bouts... j'avais eu six mois d'abstinence, puis là j'ai rechuté... la perte de mon logement, puis après ça, c'est revenu tout le temps, au début tu t'en sauves, mais après, tu sais, un moment donné tu te ramasses dans la rue.

Et pour U12, ses séjours à la rue étaient entrecoupés de séjours à l'hôtel : « Là y me restait un peu d'argent fait que quand il mouillait j'allais à l'hôtel, quand y faisait beau, je restais à l'extérieur et je me promenais, je dormais pas beaucoup ». Les séjours dans les refuges sont également entrecoupés de nuits à l'extérieur, lorsqu'il fait beau, lorsqu'il y a des festivals nous ont expliqué de nombreux usagers. Ils dorment alors à la belle étoile, dans les toilettes publiques, dans des corridors, des entrées de guichets bancaires, des entrées de commerces, des parcs, des bancs publics, etc.

4.1.4 La rue en parallèle au SHU

Qu'ils aient recours aux refuges pour une première fois ou une énième fois, les usagers sont constamment confrontés au quotidien d'une vie à la rue. En effet, aucun des refuges ne fait office de centre de jour, aucun n'ouvre ses portes pour accueillir les usagers du SHU durant la journée. Les usagers du SHU doivent donc retourner à l'extérieur, au petit matin, après le déjeuner. Ils se promènent d'un lieu public à un autre (parcs, bibliothèques), ils marchent à travers la ville, ils essaient de trouver des lieux où être au chaud, ils ont parfois des activités illicites (magouille, vente de drogue, vols, consommation), ils font le circuit des soupes populaires et des centres de jour. Certains ont un travail rémunéré, certains effectuent du recyclage (cannettes, carton) en échange d'une rétribution, d'autres tentent de faire de l'argent rapidement pour assurer leur survie (quête, revente de fils de cuivre, etc.), d'autres encore participent à des réunions d'entraide anonymes (alcooliques anonymes, cocaïnomanes anonymes, dépendants affectifs anonymes, etc.). U6 va « se promener dans les centres d'achat pour essayer de trouver de la chaleur un peu ». U5 nous explique : « Moi j'vas me promener d'un bord pis de l'autre, soit j'vas à la grande bibliothèque, j'vas au Sac à dos... [là] j'ai une boîte postale, pis t'as des

ateliers, y'a toutes sortes d'apprentis, des ateliers d'art, des conférences avec des avocates». La « magouille » fait partie des activités quotidiennes de U1 :

Moi j'ai toujours été un magouilleur, fait que je magouillais. Je faisais des jeux de cartes pour me faire de l'argent, trouve la carte puis c'est une crosse tu la trouveras pas, c'était toujours des affaires de même là. J'm'arrangeais pour me geler, moi je me gelais quand j'étais dans la rue. Moi, c'était ça quand je me levais le matin, je pensais à des moyens de me péter la face, dépendamment à quel point je me l'étais péti la veille. Je dormais dans une mission ou pas, là, c'est comme, ben moi je suis jamais vraiment rentré en état intoxiqué dans une mission. J'essayais de m'arranger pour avoir une chambre d'hôtel quelque chose, des fois je dormais dehors.

Quant à U11 : « C'est pas ben ben intéressant, je vais te le dire pareil, je couraillais pour faire de l'argent, pour prendre un coup, puis souvent [j'allais à des] places où je ramassais des bouteilles, des canettes puis des affaires de même, puis on connaît tous les coins ». D'autres se cherchent un emploi, un appartement. U13 nous a dit s'occuper l'esprit pour ne pas que la maladie mentale le guette :

Bon je vais manger à droite, à gauche, mais c'est même pas pour la faim, c'est pour un petit peu occuper l'esprit. Je marche beaucoup, parce que j'aime marcher, je ne marche pas avec n'importe qui, je préfère marcher seul qu'avec n'importe qui. En gros, je suis dans la rue, mais je ne veux pas prendre les comportements de quelqu'un de la rue, ni les habitudes, donc je fais beaucoup de bénévolat, justement encore une fois pour éclaircir l'esprit, voir d'autres personnes échanger avec des gens à peu près normaux... Puis j'occupe le temps le plus possible, alors je vais dans les refuges... je vois certains s'enfermer dans un coin et, au bout de quelques années, se parler tout seul... parce que le gros danger, puis j'ai toujours fait attention à ça dans la rue justement, c'est que la maladie mentale, si elle n'est pas là, si elle ne t'a pas amené dans la rue... le fait d'être dans la rue peut avoir une emprise sur toi... j'essaie d'éviter ça au maximum. Dans ce sens-là, tous les jours je m'occupe au moins 1 h ou 2. Après ça y'a du bénévolat en bas dans le vestiaire qui m'occupe quand même lundi, mercredi, vendredi... si y'en avait plus à faire j'en ferais plus, je ne veux pas rester sans rien faire.

Un usager a déploré l'absence d'endroits pour se relaxer le jour, l'absence de lieux privés. Il explique :

Ben, comme je peux aller à la bibliothèque, je peux lire un livre. Souvent y faut chercher une place pour dormir, parce que, tu dors pas bien dans une mission, tu te lèves de bonne heure à 6h, 6h30. Ça dépend où tu vas. Et tu couches avec des centaines d'autres personnes qui puent, qui ronflent, qui font beaucoup de bruit, c'est incroyable... tu sais, les années passées, quand je voyais les itinérants couchés sur des bancs, je pensais : "y sont ben paresseux, regarde les donc". [Maintenant] je comprends pourquoi y font ça, pourquoi y se couchent sur des bancs pendant la journée, parce que tu dors pas le soir partout. Moi vraiment, la journée où je vais prendre mon appartement, je pense que je vais dormir pour un bon 3 semaines (rires) juste pour *recover you know* (U14).

Malgré ces activités diurnes, nombre de ces hommes retourneront aux refuges avant la tombée de la nuit afin de s'assurer une place d'hébergement pour la nuit. Mais le fonctionnement des SHU des refuges est particulier. De fait, peu importe le refuge, les hommes devront se présenter à une heure précise pour une inscription afin d'avoir une place où dormir. Qu'ils aient fréquenté le refuge la veille, qu'ils y soient depuis des années ou que ce soit la première fois, ils devront faire la file devant le refuge, chaque jour et ils devront arriver tôt afin de s'assurer une place aux SHU. Le recours aux refuges pour les usagers du SHU reste donc, dans un certain sens, un perpétuel premier recours.

Conclusion

Au fil des ans, la mission des refuges a changé. Différentes modalités de prise en charge se sont superposées créant des tensions entre les usagers et les employés. Nous avons ainsi vu que le processus d'entrée aux refuges est plutôt partagé par les différents usagers. Les éléments déclencheurs de la venue aux refuges se recoupent grandement, les modalités d'utilisation aussi. La structure

d'accueil offre différents services à différents groupes, mais nous verrons dans la prochaine section que la rigidité et la flexibilité de la structure peuvent créer de la confusion. Par ailleurs, nous avons pu voir que le fonctionnement des SHU maintient les usagers constamment près de la rue puisqu'ils y retournent toujours le jour, ne pouvant rester dans les installations des refuges.

4.2 LE SÉJOUR DANS L'INSTITUTION

Entrée au refuge fortement encadrée, utilisation contrôlée des espaces, rythme du séjour effréné, règles rigides à respecter, flexibilité des pratiques d'intervention, les usagers et les employés des refuges ont longuement discoursé sur la vie à l'intérieur des refuges. Sans faire la description complète des divers règlements et procédures administratives du fonctionnement des refuges, les données montrent une variété et une richesse d'informations sur la prise en charge par les refuges entre le moment où les hommes itinérants y entrent et celui où ils en sortent. Lorsqu'ils y séjournent, eux et les employés rencontrent diverses réalités. Ils se buttent à des types de fonctionnement, des pratiques d'intervention et des profils d'usagers semblables et différents d'un refuge à l'autre. Malgré des modalités communes de fonctionnement quotidien et des pratiques d'intervention, des différences apparaissent et les employés, tout comme les usagers, doivent s'y adapter. De manière plus précise, les règles de fonctionnement et les pratiques d'intervention mises en place par les administrations des refuges répondent à divers objectifs. En effet, les refuges doivent pouvoir accueillir entre 150 et 350 hommes chaque soir. Ils doivent pouvoir leur offrir des services et répondre à leurs besoins. Les hommes itinérants, quant à eux, utilisent un service à leur disposition et espèrent pouvoir y avoir accès et répondre à leurs besoins.

Découpée en quatre sous-section, cette deuxième partie de la présentation de nos données survolera ce qui se passe dans les refuges, autant pour les usagers que pour les employés. On y verra apparaître la grande complexité d'une institution, complexité que nous explorerons dans le chapitre suivant. D'abord, nous nous attarderons au fonctionnement du refuge et à tout ce qui a trait au déroulement du séjour : les heures d'entrée, de sortie, les périodes d'inscription, les règles à respecter, les conditions d'accès au refuge, l'accès à l'information, la dépendance au refuge, les représentations des refuges, leur fonctionnement en réseau. Puis, nous aborderons les données qui concernent les pratiques d'intervention et les divers moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs d'intervention. Et enfin, nous reprendrons les discours tenus sur les différents profils d'usagers.

4.2.1 Le fonctionnement

Le déroulement d'une soirée et d'une nuit dans un refuge montréalais est soumis à un rythme particulier. Chaque refuge a ses heures d'entrée, de sortie, de repas et de coucher, mais tous ont sensiblement le même déroulement. Des subtilités dans certaines règles feront en sorte que les usagers privilégieront un refuge à un autre, qu'ils préféreront un fonctionnement à un autre. En effet, leurs représentations des refuges différeront selon les expériences qu'ils en ont eues. Mais les refuges sont-ils plus qu'un simple lieu d'hébergement d'urgence ? Nous verrons que oui. Pour certains, les refuges prennent la figure de forteresse ou même de famille. Nous verrons même qu'une habitude dans le recours aux refuges peut se dessiner tranquillement lors des séjours prolongés créant ainsi une zone de confort.

4.2.1.1 Le déroulement du séjour

Apprendre à vivre dans les refuges exige certains ajustements : « il faut apprendre vite » ; « c'est un mode de vie inhumain » ; « c'est un mode de vie à digérer lentement parce qu'il y a perte de repères » ; « certains usagers en intimident d'autres » ; « des tensions sont palpables dans les refuges la veille du versement des prestations d'aide sociale » ; « il ne semble pas y avoir de différences entre les situations d'urgence, de dépannage et d'hébergement à long terme » avons-nous noté lors de nos périodes d'observation.

Les hommes entrent dans les refuges entre 15h et 17h, selon le refuge. Le déroulement de la soirée est ensuite passablement le même dans les trois refuges ; il comprendra un repas, la douche, des moments libres (pour regarder la télévision, parler avec les amis, jouer aux cartes, au billard, etc.) et un couvre-feu. Diverses activités meublent la soirée des usagers : il y a les activités entreprises par les usagers mêmes (loisirs), les activités suggérées par les employés (bénévolat) et les activités obligatoires (douches). Certains se sentent pris, comme dans une prison, par l'horaire et le rythme imposé. En effet, entre l'heure d'entrée et celle du repas ou de la douche, les moments libres semblent plutôt rares. Pour U12, le soir : « t'es cédulé comme un petit robot ».

Les hommes savent rapidement l'heure à laquelle ils doivent entrer, se coucher, se doucher et se lever dans chacun des refuges. Lorsqu'ils se trompent, cela leur vaut une nuit passée dehors ou dans un autre refuge que celui originellement choisi. Certaines situations conflictuelles ou tendues entre intervenants et usagers peuvent également valoir à ces derniers des nuits passées à l'extérieur. U11 nous explique : « ben faut que tu t'adaptes ici, si le staff est de mauvaise humeur, ça y tente pas de te voir la face parce que t'as encore ton

manteau où y trouve des poux, y te crisse dehors, t'as frette, moi ça m'est arrivé souvent ». D'autres fois, des fouilles systématiques dans les effets personnels des usagers seront faites, ce qui rendra l'atmosphère un peu tendue. Le lever se déroule à un rythme aussi serré que celui des soirées. Certains déploreront le fait d'être dehors trop tôt le matin. Et, comme nous l'avons vu dans la section précédente, le retour à la rue le matin, et pour la journée, soulève souvent l'indignation. L'utilisateur U17 en témoigne :

Je trouve qu'y mettent les gars dehors de bonne heure, trop, le matin. C'est sûr et certain, c'est une question d'argent. Y peuvent pas. Mais me semble que les refuges, j'les laisserais ouverts l'hiver comme un centre de jour si on veut. L'été, c'est correct. Y fait beau dehors, pis : "les gars, sortez". Mais quand arrive le mois décembre. Décembre, janvier, février...

4.2.1.2 Les règles

Les hommes sont confrontés, dès le début de leur recours aux refuges, aux règlements qui les régissent. En effet, différentes règles de vie et règlements administratifs modulent la vie quotidienne des refuges. Souvent critiqués par les usagers, les règles et règlements des refuges assurent un fonctionnement « efficace », nous disent certains gestionnaires. Ces règles sont de diverses natures et concernent autant les professionnels que les usagers. Pour les usagers, par exemple, la douche est obligatoire ; ils ne peuvent entrer au refuge s'ils sont sous l'influence de la drogue ou de l'alcool ; une fois admis au refuge, ils ne peuvent pas ressortir en soirée ; un lit leur est attribué, ils ne le choisissent pas ; aucun comportement agressif n'est toléré, etc. Quant aux employés, ils ne peuvent prendre des vêtements destinés aux usagers pour leur usage personnel ; ils ne peuvent être employés et usagers des services ; les femmes (employées et bénévoles) n'ont pas accès à certains endroits du refuge. Ces propos concernant les

règlements en général reflètent donc les subtiles différences et particularités du fonctionnement des trois refuges. Sans faire l'exposé des règles administratives de chacun, on conviendra que certaines de ces différences ont plus d'impact que d'autres sur le quotidien des refuges.

La grande majorité des usagers des refuges se conforme aux règlements, nous expliquent de nombreux employés. Le grand volume d'usagers, les règles strictes, nombreuses et claires participent de ce fonctionnement généralement sans trop d'aléas. Comme le confirme un intervenant (E14) « la plupart des gars, ils suivent les règlements. De toute façon, la première chose qu'on leur montre en rentrant ce sont les règlements. Tu suis les règlements ou t'es pu dans le refuge ». Comme la conséquence d'une infraction entraîne souvent l'inaccessibilité au refuge, momentanément ou à plus ou moins long terme, les usagers contreviennent le moins souvent possible aux règles. De leur côté, les usagers nous ont fréquemment dit bien connaître les règlements de chacun des refuges et leurs variantes. Ils connaissent les heures d'entrée et de sortie, les infractions les plus fréquentes, ainsi que les sanctions qui les accompagnent. Plusieurs ont mentionné qu'une « flexibilité » existait dans l'intervention (l'idée du cas par cas, le fait que certains aient des passe-droits dans certaines situations, etc.). Cela dit, plusieurs personnes ont mentionné l'existence d'une règle commune aux trois refuges : tolérance zéro pour la violence verbale et physique.

Des critiques, de différents ordres, sont constamment faites aux refuges : leur rigidité, l'application rigoureuse de certains règlements, la multiplicité des règles à respecter font beaucoup parler les employés tout comme les hommes qui ont recours aux services. Plusieurs usagers déplorent l'heure d'entrée au refuge qui les accueille, soit à partir de 15h, mais alors que les hommes attendent en file à

partir de 13h30-14h. Les propos de R4 résument ceux de nombreux usagers sur cette question : « rentrer à 2h de l'après-midi je trouvais ça de bonne heure, j'avais réellement de la misère... aller me renfermer dans une bâtisse avec je ne sais pas combien de personnes... là à 2h... ». D'autres usagers (U6, U14 et U18) évoquent des règles maintes fois décriées : « ça vient plate de toujours réentendre [les mêmes choses], que les douches en haut... c'est 5 minutes... "pis grouillez-vous", t'arrive, des fois, la douche est rendue frette » ; « y faut payer 1 \$ par jour, c'est pas le dollar que je suis contre. Étant donné que c'est un refuge, je vois pas pourquoi tu devrais payer, surtout qu'ils reçoivent des subventions » ; « le [refuge], c'est une mission Chrétienne, Baptiste, je sais pas trop quoi. Moi, arriver là, pis me faire faire un *brain washing* ça m'intéresse pas, un lavage de cerveau, c'est pas pour moi. Pis t'es obligé ».

L'imposition d'un horaire précis et l'organisation spatiale très définie a donc fait l'objet de nombreuses plaintes. Mais, à l'inverse, de nombreux autres propos justifiaient la pertinence des règlements : « parce que sinon ça serait le *free for all* là-dedans, faut que ça soit un peu rigide aussi parce que sinon... déjà juste [attendre en] ligne à l'extérieur c'est pas régi... donc c'est la loi de l'homme qui fait que tu pousses. Ou tu rentres ou tu rentres pas », nous explique l'utilisateur U1.

Règles limitant le séjour ?

Même si le fonctionnement est en général très strict, dans un des refuges étudié il n'y a pas de limite au nombre de nuits pendant lesquelles la personne peut y séjourner et, dans les deux autres refuges, il y a un nombre maximum de nuits possibles mensuellement. Si elles ne sont pas utilisées elles ne sont pas cumulables d'un mois à l'autre. Pour E1 et E9 l'absence de règles limitant les séjours dans un des refuges rend les hommes dépendants :

Je m'interroge en tant que travailleur ici. Des fois je me demande jusqu'à quel point on fait juste pas faciliter un mode de vie malsain. Le fait, qu'on n'ait pas de carence ici, que les clients peuvent venir 30 jours, 100 jours, 300 jours de suite... on les force pas à faire des démarches. Moi je trouve qu'il devrait y avoir une autre façon de faire... parce que si tu crées pas des mesures comme ça, la porte est ouverte à l'année longue... y'a beaucoup de clients [...] qui prolongent juste un mode de vie. Le premier [du mois] arrive. Bon, il prend un chèque d'aide sociale [et met] 500-600 \$ dans les machines, dans la cocaïne, dans la drogue, dans n'importe quoi. Pas grave, on revient, on va avoir des repas à tous les jours, le nombre de jour, de nuit est illimité. Il faut un moment donné mettre des mesures plus incitatives (E1).

Non, on parlait de sentiment d'appartenance, ça fait longtemps que je me bats avec la mission pour [imposer une limite de] 15 jours. Ça serait idéal. J'ai beaucoup de mal à concevoir que la mission puisse ouvrir un programme... pour faire de la réinsertion sociale, mais par contre au 2e [étage] y'a pas de temps limite... En n'ayant pas de temps limite, le gars qui réussit pas, "c'est pas grave, je vais pouvoir coucher au 2e"... Ça c'est une réponse que j'ai entendue souvent, "y'a pas de limite c'est pas grave on va être bon pour le 2e" (E9).

Pour E10, le fait qu'il y ait une politique d'accueil inconditionnel des usagers entraîne une dépendance aux refuges :

Ca prend des balises, tu ne peux pas accepter le monde tout le temps, je pense que ça en prend, mais qu'on fasse n'importe quoi, j'ai l'impression qu'y va toujours en avoir, on va toujours entraîner une certaine dépendance. Comme je regarde le gars qui est en arrière là, que ça fait 20 ans qu'y vient ici et qu'y est encore en retard, puis là il est en train de se faire dire "non tu auras pas de lit", fait que là y chiale [...] Mais la circulation elle va se faire tant qu'on n'aura pas une place, comment je pourrais dire, tant qu'y aura pas une autre option mieux qu'une mission, ça va continuer (E10).

À l'extérieur du refuge, mais sur le terrain du refuge

Les espaces extérieurs aux refuges mais qui leur appartiennent ne font pas l'objet de règles spécifiques. Donc, aucune règle ne régit vraiment les

comportements des hommes usagers lorsqu'ils sont à l'extérieur du refuge mais sur le terrain même du refuge. Lorsque des situations problématiques surviennent, les employés ont habituellement recours aux policiers. Des moments plus critiques qui génèrent des tensions sur les terrains des refuges ont été observés par les employés.

L'attente en file avant l'entrée au refuge est synonyme de tensions : « y'a pas vraiment de violence que je vais dire, y'en a qui s'agacent, y'en a qui se crient après, une fois de temps en temps y'a une bagarre [...] c'est surtout des dépassements, "heille y'a coupé la ligne, y'a fait ci, pis y'a faite ça", les gars sont tannés d'attendre, sont tannés de faire la ligne » (E13). Les files d'attente devant les refuges font également l'objet de nombreuses critiques de la part des usagers. Elles ne sont pas contrôlées par les refuges. U12 explique que : « c'est pas tchéqué, puis y'a souvent [...] de la bisbille, pis de la chicane là-dedans ». Et U14 ajoute : « en ligne, tu peux pas bouger. Des fois, ça peut aller jusqu'à 2h, 2h ½ de même, c'est incroyable, inhumain ». Mais ce ne sont pas que les files d'attente à l'extérieur du refuge qui sont synonymes de tensions, elles le sont toutes : celles pour manger, se doucher et choisir ses vêtements le sont également. De plus, d'autres situations créent des tensions. En effet, ils arrivent parfois que les usagers ou des amis d'usagers viennent faire la fête sur les terrains d'un refuge, généralement au début du mois, lors de la réception des prestations gouvernementales et qu'ayant quelques sous, ils achètent de quoi boire.

La circulation de l'information

Dès leur entrée dans les refuges, les usagers reçoivent de nombreuses informations, au moyen de feuilles d'instruction, d'une rencontre avec un intervenant ou d'une réunion de groupe obligatoire portant sur le fonctionnement du refuge, les services et les règles de base. Ils sont également informés par d'autres

usagers de ce qu'ils trouveront dans les différents refuges ou d'autres organismes du réseau. Des employés ont mentionné que, bien que certains usagers connaissent les services dispensés par les refuges, d'autres n'en savent presque rien. Les propos de l'employé E12 rendent compte de cela :

Oui, y'a des gars qui connaissent bien les différents services, mais je me suis rendu compte qu'y'a des gars qui connaissent pas nos services, des gars qui savent pas ça sert à quoi l'accompagnement social. C'est pour ça, quand moi j'fais des rencontres de nouveaux, j'essaie de leur montrer l'importance de ce service là... j pense que [les nouveaux usagers] connaissent plus les services que les anciens. J pense qui a des mélanges entre les services, j pense qu'ils confondent certains services [certains n'] ont pas suivi ce mouvement de changements... y sont encore dans la vieille façon de fonctionner [...] j pense qu'on a du travail à faire là-dessus (E12).

Afin de s'assurer que les nouveaux usagers connaissent les différents services offerts, un refuge a instauré une rencontre obligatoire :

Dès qu'un nouveau arrive ici, il est très fortement encouragé, en effet y'a pas le choix c'est obligatoire, y faut qu'il assiste à une réunion du programme [de sortie de rue]. [...] il est obligé d'assister à la session d'information du programme, mais il est pas obligé d'adhérer. Mais, faut dire que souvent ils vont adhérer. Dans la majorité des cas ils vont adhérer, parce qu'y vont avoir plein d'avantages [...] des services qu'y'ont pas [au SHU] comme la buanderie, un casier pour barrer leurs trucs, c'est plus avantageux d'être sur le programme en partant (E1).

De plus, les hommes reçoivent abondamment d'informations sur les divers programmes de sortie de rue disponibles dans les trois refuges. En fait, c'est l'un des constats de notre période d'observation. Ils sont constamment interpellés sur la question de la sortie des refuges : de leur entrée au refuge, en cours de soirée, ainsi qu'à travers l'obligation d'assister à des réunions d'information sur ces programmes.

Cela a également été confirmé lors des entretiens. De nombreux usagers nous ont expliqué le fonctionnement des programmes, qu'ils en aient bénéficié ou non. La plupart connaissent les qualifications requises pour adhérer aux programmes ou pour y revenir, les règles à observer, les obligations à remplir, ce que l'on attend d'eux. Lorsque ce ne sont pas les intervenants qui les informent ce sont les hommes entre eux qui font circuler les informations. Les usagers ont souvent mentionné que l'information circule aussi de bouche à oreille.

4.2.1.3 L'entrée au refuge

Lorsque nous avons soulevé la question de l'accessibilité aux refuges auprès des interviewés il n'y a pas eu plus d'écho chez les employés interviewés que chez les usagers. Pour les employés, les usagers en général ont un accès équitable aux refuges. Mais celui-ci concerne plus souvent qu'autrement l'accès au SHU, car les usagers du SHU bénéficient d'un accueil inconditionnel. Pour deux des trois refuges, l'accueil inconditionnel signifie qu'un homme nouvellement à la rue aura nécessairement accès au refuge le soir où il demande le service, même si celui-ci n'a en principe plus de places disponibles⁶⁹. Cela ne vaut cependant pas pour les usagers réguliers des refuges. Pour le troisième refuge, si les places sont comblées et qu'aucun lit n'est disponible, ils ne pourront accueillir la personne, mais ils tenteront de lui offrir d'autres services en parallèle : des vêtements chauds, par exemple.

Les problèmes de l'entrée au refuge

Aux questions posées aux usagers sur l'entrée dans les refuges, deux consensus apparaissaient : divers types de problèmes d'entrée empêchent, dans

⁶⁹ Lorsque tous les lits sont occupés, ces deux refuges offriront un matelas qu'ils glisseront à même le sol d'une pièce vacante (bureau libre, cafétéria, etc.).

certaines circonstances, les hommes d'accéder aux refuges ; absence de solution de rechange aux refuges lorsque les usagers sont « barrés de la liste ». Les problèmes d'entrée mentionnés par les usagers sont, entre autres, ceux de devoir soumettre ses objets personnels à une fouille (dans un des refuges), de devoir payer 1 \$ pour dormir dans un autre des refuges, de ne pas pouvoir travailler et être usager en même temps dans un autre des trois refuges, de devoir obligatoirement (signature d'un contrat moral à l'appui) faire des démarches chrétiennes pour accéder au programme de sortie de rue dans un autre des refuges. À ces difficultés, s'ajoute la possibilité que le refuge choisi soit plein, avec les conséquences dramatiques que cela entraîne :

J'ai un ami ce matin qui m'a dit "j'ai dormi dehors hier". J'ai dit "voyons donc". Il dit "oui parce que, parce que je suis venu pour rentrer à [un refuge] pis j'étais le 151^e [le refuge accepte 150 hommes]. La porte a fermé, j'en croyais pas mes yeux" ... Il dit "là je savais pas quoi faire, je savais pas où aller". Pis là y'est arrivé ce matin, il avait les mains froides, froides, froides, pis, t'sais, vraiment comme un peu enflées, j'y ai dit, "tabarouette ç'a pas de bon sens". Mais c'est ça, il est arrivé pis le refuge était plein, ça fait que la porte y'a claqué en pleine face (U1).

Au moment où on refuse l'accès à un usager, il est parfois trop tard pour se présenter aux autres refuges. Si les hommes ont atteint le maximum de nuits possibles à l'un des refuges, ils doivent se rabattre sur les autres ; s'ils ont commis une infraction et ne peuvent accéder à l'un ou l'autre des refuges temporairement, les hommes se retrouvent rapidement à court de solutions. Les trois refuges de Montréal étant les seules ressources d'hébergement d'urgence, les hommes devront faire preuve d'imagination pour la nuit à venir. Certains iront passer la nuit à l'urgence de l'hôpital, d'autres dormiront dehors, d'autres passeront la nuit dans un café ouvert 24 heures pour éviter de dormir à l'extérieur. Un des usagers (U5) nous a confié:

Les premières années je savais pas [quoi faire quand y'avait pu de places], [...] ben j'ai appris vite, y faut que t'apprennes vite dans l'milieu, t'apprends tout vite, t'apprends à te sauver, [...] à survivre, ta survie en dépend, ta santé en dépend, parce que dans rue, la loi d'la rue c'est, c'est le plus fort qui l'emporte, y faut que tu joues du coude.

Certains employés diront que les éléments empêchant l'entrée au refuge sont peu nombreux et que les usagers sachant agir adéquatement face aux règles s'en sortent. Les seules difficultés qui peuvent surgir et bloquer l'accès aux refuges sont créées par les usagers :

On a certaines règles à suivre ici, on a une structure. Les gens qui viennent pour obtenir les services doivent s'y conformer sinon ça serait le chaos total. Mais y'a des gens qui ne se donnent pas accès à nos services, parce que dès qu'y'a un minimum d'encadrement et de règles ça les intéresse pas. Je vais te donner même un exemple ... le fait que la douche soit obligatoire ici tous les soirs ça fait en sorte qu'y'en a qui viendront pas à cause de ça [...] mais en même temps nous, on peut pas plier sur ce règlement-là pour des questions d'hygiène [...] on a 300 personnes, si on commence à tolérer que les gens ne se lavent pas pendant une semaine ou deux c'est un non-sens. Mais [...] ce genre de règlement, le couvre-feu, [...] prendre une douche [...] où se changer, juste ça, y'en a des purs et durs, disons, qu'y mettront pas les pieds ici (E1).

4.2.1.4 Fonctionnement en réseau

Les trois refuges forment un réseau à l'intérieur d'un réseau encore plus grand de services destinés à la population itinérante de Montréal. Par leur histoire et par leur réalité singulière, ils ont été appelés à travailler ensemble, surtout au plan politique et plus particulièrement sur la question du financement. De nombreux employés ont toutefois soulevé que la collaboration se fait surtout au niveau des différentes directions des centres. E2 dit :

Bien, je pense que les liens au niveau de la direction sont très bons, encore une fois c'est le même principe qu'un comité de liaison à l'itinérance, [...] tu peux parler entre directeurs, tu peux [discuter des] grands enjeux, tu es même dans l'action intersectorielle et patati-patata. [Mais] le problème c'est [de ne] pas consulter le terrain, dans les refuges, [...]. Y'a des intervenants [d'un refuge] qui sont pas capables de sentir [un autre refuge]. [...] C'est un signe, tant qu'à moi, c'est un symptôme qu'y'a vraiment, y'a quelque chose qui n'est pas fait, quelque chose qui ne va pas (E2).

Dans la vie quotidienne des employés et des intervenants, (comme le soulevait E2), le travail ne se fait pas toujours en partenariat. Des intervenants qui doivent prendre contact avec ceux d'un autre refuge disent que régulièrement on leur parle durement ou sèchement. Les intervenants nous ont confié rendre très peu de services aux intervenants des autres refuges. Ils ne sont pas enclins à s'entraider. Ils travaillent en vase clos. L'employé E14, nous dira effectivement qu'entre « les refuges, ils manquent beaucoup, beaucoup d'interactions. Pire que ça, je pense qu'ils se combattent l'un et l'autre. Pis c'est vraiment, c'est pas constructif pantoute » (E14).

Bien que les employés aient souvent des mots durs pour qualifier l'offre de services des autres refuges, peu d'entre eux ont eu l'occasion de les visiter. Les propos de E5 reprennent cela : « Nous, on veut aller voir ce que ça l'air la réhabilitation sociale dans les autres refuges, les gars nous disent qu'ils nous appellent le cinq étoiles, les meilleurs intervenants sont ici, mais moi je veux vraiment aller voir ce que ça l'air, je sais pas si tu as vu [un refuge] ? » (E5).

D'autres soulèveront le manque d'uniformité entre les pratiques des refuges : « Faisons en sorte de mettre de l'avant les pratiques, d'uniformiser ça. Personne s'est posé la question là-dessus, sous prétexte, ou en vertu d'un principe

d'autonomie » (E2). Certains soutiennent alors l'idée de programmes gouvernementaux uniformes:

Des programmes c'est pas parfait, mais je vais vous dire quelque chose : on est 10 ans en retard sur les autres provinces. [X] est allé à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, à Winnipeg, à Toronto, il a vérifié ce qui se faisait ailleurs [Ils] sont 10 ans en avance sur nous au niveau des programmes parce qu'eux [ils] sont financés entièrement par la province et la ville. Nous on est financé par l'État à 25 % seulement, 75 % des fonds viennent des fondations [privées] et du grand public... à Toronto, le plus gros refuge au Canada reçoit 21 millions \$ du gouvernement provincial de l'Ontario, ils ont des beaux programmes, mais, tabarnac, avec 21 millions j'en sortirais ben des programmes (E8).

Le paradoxe est que ce manque de financement récurrent a mené à la création d'alliances entre les directeurs des refuges et les a amenés à lutter ensemble auprès des différents paliers de gouvernements :

On a jamais eu, d'argent là, là on a eu 1 million récurrent, 330 000 \$ par refuges. Ça fait des années qu'on se bat. L'autre chose, si la ville de Montréal, je ne veux pas dénoncer la ville, [mais] zéro, zéro subvention depuis toujours, moi je pensais qu'on avait des montants, [mais c'est] zéro. Alors, d'abord, juste d'assurer la pérennité de l'œuvre (E6).

Circulation des usagers entre les refuges

Le fonctionnement en réseau se comprend également du point de vue des usagers. La majorité d'entre eux circulent entre les trois refuges au cours d'un mois. Comme deux des trois refuges imposent un nombre maximum de 15 nuits par mois, ils vont nécessairement devoir utiliser les autres refuges lorsque ce maximum de nuits sera atteint dans un endroit. U1 nous a expliqué ce qu'il faisait :

D'habitude ce qu'on fait, c'est qu'on fait la tournée des refuges, parce que, veut veut pas, soit qu'on a fini notre 15 jours, le 15 jours c'est le maximum

où on peut rester dans un refuge, donc on change de maison, et sinon ben souvent ce qui arrive, les maisons, où t'aime pas trop aller, où les gangs qui vont là sont pas très adéquats à ce que tu cherches, ou quoi que se soit, ben tu vas dans une autre maison, pis tu te retrouves avec ton monde.

La circulation des usagers au sein du réseau est nécessaire. Cela permet un rééquilibrage des nuitées logées au sein des trois refuges ainsi qu'au sein de la population itinérante. Pour l'employé E15, la circulation à l'intérieur même du refuge résulte d'un manque de structures adéquates:

Je crois qu'il y a une grande circulation. Pas tant que ça d'un refuge à un autre, mais plutôt au sein d'un même refuge, je crois que ça circule beaucoup. Je crois qu'en ce moment les gens se perdent à travers les cracks et nous en sommes partiellement responsables parce que nous ne sommes pas autant structurés que nous devrions l'être (E15).

Et pour E10, la circulation entre les refuges et la rue est liée au rythme de la distribution des prestations gouvernementales.

parce qu'à tous les mois c'est là que c'est critique, les chèques d'aide sociale arrivent, c'est là qu'on en perd, tu viens ici le premier du mois y'a personne, c'est sérieux, c'est nos vacances, mais c'est plate parce qu'on voit ben des gars qui ont du potentiel qui sont ben fins, qu'on aime bien, mais qu'y s'en vont se péter la face avec leur chèque, ils reviennent 2 jours après (E10).

Pour E14 le rythme est le même durant toute l'année : « Nous autres, c'est à l'année, c'est le même rythme à l'année, il y a rien qui change. [...] si on regarde les barèmes, il rentre à peu près le même nombre de personnes à chaque jour ». Durant notre période d'observation nous avons pu constater que dans deux des trois refuges, la totalité des lits était quasiment tout le temps occupée tous les soirs, peu importe la période du mois ou de l'année. Cela donne des indications sur

l'importance qu'ont les refuges pour la population itinérante masculine. Si la presque totalité des lits disponibles dans les trois refuges montréalais est utilisée, on pourrait penser que les refuges jouent un rôle central dans la trajectoire des hommes itinérants.

4.2.1.5 Représentations des refuges

Les représentations des employés et des usagers au regard des refuges accordent à ceux-ci un rôle central dans la trajectoire des hommes itinérants. Aux yeux des employés, les refuges sont parfois métaphoriquement dépeints comme une forteresse et d'autres fois comme des endroits qui tentent encore de se structurer. Certains employés utilisent des termes positifs pour parler de leurs lieux de travail. Ils veulent créer un milieu de vie où il fait bon de vivre : « une maison qui leur appartient », « offrir des encouragements à ne pas endommager leur milieu de vie », « encourager la délation du vandalisme ». Le mode de vie à la rue est difficile et le répit accordé par les refuges permet une pause réconfortante. À l'opposé, certains employés sont plus critiques face à ce que représentent les refuges. Ces endroits sont perçus comme entraînant et perpétuant un certain mode de vie, empêchant même, parfois, la sortie des refuges. Tous questionnent, à un niveau ou un autre, les services offerts aux hommes itinérants à Montréal. Les propos de l'employé E14 illustre bien cela : « c'est sûr, les services sont pas adaptés à la population, il y a quinze mille itinérants à Montréal. Si les services étaient adaptés à la population, il y aurait pas quinze mille itinérants à Montréal » (E14). Comme les propos de l'employé E9 l'indiquent, certains usagers ne devraient pas penser qu'il s'agit de leur lieu de vie ; dans ce cas les refuges deviennent un acquis :

Souvent les gars disent "j'ai mon lit, je reste ici", "tu restes pas ici toi, on t'a prêté un lit, tu as demeuré ici hier". [...] "On t'a passé un lit, on te le prête, oui

on te le réserve, tu es pas ici chez toi, tu es dans une institution ici". C'est pas que je veux être froid, je veux leur ramener les choses à la bonne place, leur montrer que c'est pas correct de vivre à l'année comme ça ici (E9).

Quant aux usagers interviewés, ils avaient tous une opinion sur les trois refuges de Montréal, qu'ils y soient déjà allés ou non. À l'instar des propos des employés, ceux des usagers présentent les refuges comme la « maison » des usagers, comme une première réponse. Ils ne les conçoivent pas comme un endroit où l'on devrait rester plusieurs années, mais, en même temps, comme un microcosme de la société, comme un concentré de misère. Un usager, U19, parle de sa représentation des refuges avec émotion :

Mais moi j'ai trouvé ça effrayant de rester, en bas, ici. Quand je suis entré dans la cafétéria, la première fois où j'étais réellement conscient là, j'avais l'impression que c'était un 10 roues qui me rentrait dans le corps, c'est épouvantable. Ben, moi je suis quelqu'un qui ressent beaucoup les gens. J'ai jamais été insensible aux autres autour de moi, puis je me suis toujours occupé de tout le monde. Mais quand je suis arrivé là, c'est comme une concentration de misère que tu vas ramasser ensemble, mais en même temps c'est le microcosme de la société, mais en concentré.

U1 lui se représente les refuges comme une urgence hospitalière : « je voyais ça vraiment comme une urgence, je me disais..., c'est vraiment, c'est un centre de traumatisme ». Les usagers ont souvent déploré l'absence de coordination entre les trois refuges et de mécanismes d'évaluation des services. Certains suggéraient même un contrôleur externe afin que les refuges puissent être objectivement évalués. L'usager U14 nous explique son point de vue :

je trouve qu'il n'y a pas assez de contrôle de l'extérieur, étant donné que c'est en grande partie subventionné, j'imagine un petit peu par le municipal, je pense fédéral, provincial, plus des dons du public... y'a des gens qui devraient venir au moins 1 fois ou 2 ou 3 fois par année, n'importe quand, et

savoir exactement ce qui se passe ici, interroger tout le monde, aussi bien les salariés que les gens dans la rue. De ce que j'ai vu, personne ne demande rien aux gens de la rue.

Pour U16, cela passerait plutôt par un comité de déontologie :

Moi je crois que la meilleure solution pour ce type de problèmes là, ça serait un organisme qui chapeauterait, un comité de déontologie qui chapeauterait les refuges, parce que les refuges ne sont pas contrôlés par personne, y'ont pas de comptes à rendre à personne ... il devrait aussi avoir des inspections de contrôle... comme les chaînes de restaurants puis bon, les clients mystères qu'on appelle.

Un des usagers a comparé les refuges en insistant sur leur emplacement géographique :

Les refuges de l'Ouest pis des refuges de l'Est... Oui, y'a des gens de l'Ouest pis de l'est maintenant... Pis les gars qui viennent à [un refuge] c'est des Anglais, pis c'est des Anglais qui viennent de l'Ouest, c'est pas des gars du Centre-Ville pis de l'Est, pis à [un autre refuge] c'est tous des catholiques qui y vont,...c'est drôle, c'est vraiment drôle. [Et finalement l'autre refuge] c'est comme entre les deux, parce que c'est anglophone, mais c'est pas religieux, donc c'est comme un peu entre les deux. C'est particulier là. Les gars de l'Ouest et les gars de l'Est (U1)

Pour décrire la qualité des services des refuges, les usagers ont souvent recours au système retenu pour les hôtels : une classification à partir du nombre d'étoiles. U12 résume bien les propos de l'ensemble des interviewés: « Ici c'est 5 étoiles, puis l'autre c'est 1 étoile, puis l'autre c'est pas d'étoile ; moi j'fermerais ça, j'brulerais ça ».

D'autres employés se représentent aussi les services des refuges à l'image d'une urgence hospitalière, ouverte à tout moment, offrant des services multiples sans nécessairement évaluer le bien-pensé ou la pertinence. Les propos de l'employé E2 résume cette position :

Bien, moi je pense à la base que le refuge ça devrait pas ouvrir à 7h le soir puis fermer à 7h le matin. L'urgence médicale c'est ouvert 24h, l'urgence sociale devrait l'être aussi. C'est un peu comme si tu disais aux gens à [l'hôpital] St-Luc, vous pouvez vous asseoir de 8h à 4h, mais de 4h à minuit, vous avez pas le droit d'être là parce que les services sont différents. À l'urgence médicale, on se la pose pas la question, parce que c'est peut-être plus évident... Ouvrez pas un nouveau centre de jour, changez la rotation des lits dans les refuges, "staffez" les refuges de jour avec des accompagnateurs, vous allez les avoir vos centres de jour... Qu'est-ce que tu veux faire de 8h à 2h30 toi ? Dans la journée, y font la *run* de lait puis ils s'installent en attente perpétuelle, [...] pourquoi est-ce que ces gens-là on les fait attendre ? Est-ce qu'on fait attendre les gens dehors dans les hôpitaux ? Non ! Pourquoi ? Parce qu'on a le staff, ça fait partie des priorités. [Mais] la santé sociale, l'inclusion c'est pas considérée encore comme quelque chose de prioritaire (E2).

Le refuge, une famille ?

À force d'y séjourner, le refuge devient tranquillement un milieu de vie pour les usagers. Comme l'explique l'employé E1, la proximité que les usagers ont avec les intervenants contraste avec l'isolement et les ruptures vécus précédemment par les hommes. En conséquence : « Souvent pour ces gens-là on devient leur famille ici, c'est carrément ça, c'est des liens familiaux qui s'installent » (E1). De nombreux autres employés témoigneront de cela également. Ils indiquent que certains usagers préfèrent revenir aux refuges lorsqu'ils ne se sentent pas bien, lorsqu'ils sont malades, afin de ne pas être seuls. Des usagers mentionneront souvent aux employés que ces derniers sont les seules personnes dont les usagers sont proches maintenant, la famille biologique n'étant plus présente. Lorsque les usagers entrent

dans un refuge, certaines ont besoin de se raconter, de raconter leur journée, bref de créer un contact qui permet de construire un lien avec les employés. Mais le grand roulement du personnel dans les refuges fait en sorte que les usagers ne peuvent parfois tisser avec eux que des liens éphémères. Mais parfois, les liens créés sont renforcés par les séjours prolongés aux refuges. Sur un autre plan, les activités du soir et l'esprit qui règne dans les refuges semblent parfois recréer la colonie de vacances. Les hommes sont entre eux, dans certains cas avec leurs amis, ils jouent aux cartes, ils regardent la télévision et discutent une bonne partie de la soirée. Ce « confort » dans les refuges est à éviter à tout prix, nous a déjà dit un employé lors d'une période d'observation. Mais les parallèles entre le refuge et un milieu de vie sont tout de même faits par certains employés. Le refuge remplace peut-être même, à certains égards, la famille biologique. En effet, bien que les contacts avec la famille soient encouragés, ils sont souvent difficiles à maintenir en raison même des conditions du refuge. Les propos de l'employé E3 témoignent de cela :

Oui, ils peuvent quand même avoir des contacts avec leur famille. Ça c'est une autre chose, y'en a qui nous arrivent pis qui sont mariés, qui ont des blondes...Ça demande un peu de jonglage. Il reste qu'ils ont un couvre-feu à 11h00 le soir. Faut qu'ils soient rentrés ici à 11h00 le soir, marié pas marié. Tu couches ici, faut que tu prennes une décision : ta thérapie, toi, ou ton couple ? Mais ton couple, si tu fais pas ta thérapie, t'en auras pu. (E3).

De plus, au SHU, les usagers ne peuvent recevoir leur famille ou leurs enfants ; ils ne peuvent même pas recevoir des appels téléphoniques. Et comme la vie à la rue le jour n'est pas de tout repos, les liens familiaux sont généralement extrêmement difficiles à maintenir, lorsqu'ils ne sont pas déjà rompus.

Dépendance aux refuges

Le fait que les trois refuges soient les seuls organismes qui offrent de l'hébergement d'urgence aux hommes itinérants de Montréal rend ceux-ci centraux dans la vie de ces hommes. Le nombre peu élevé de centres de jour et les soupes populaires qui n'ouvrent que pendant les heures de repas, font en sorte que les hommes sont, pour ainsi dire refoulés à la rue, aux parcs, aux commerces, etc. L'absence d'une ressource ouverte de manière continue, toute la journée, fait en sorte que ces hommes utilisent souvent les espaces publics, comme s'ils étaient des espaces privés. Ils sont sous le regard constant des agents du contrôle social et cela accroît, entre autres, leur retour aux refuges.

Dans les refuges, t'as, sur 1000 nouveaux qui vont entrer à l'OBM, y'en a 650 à peu près là, je te dis ça à l'œil, qui auront pas besoin de nos services plus que 2 à 3 semaines. Qui feront jamais affaire, parce que c'est des gens qui arrivent et qui ont encore un potentiel, qui ont encore un réseau, que tout n'est pas explosé, [...] qui sont encore employables tout de suite ; ces gens là tu les a pas longtemps. Y viennent puis ils repartent. C'est pas ceux-là qui sont dérangeants, qui dérangent la société, qui font en sorte qu'on veut les tasser, puis les sortir des parcs. On trouve toutes sortes de beaux règlements municipaux pour les tasser, c'est les chroniques. Les chroniques tu les câlisses dehors le jour. Qu'est-ce que tu penses qu'y vont faire ? Y vont occuper l'espace public, y vont être dérangeants, parce qu'un moment donné t'en as qui vont dire "hein, fuck off là, je ne suis pas un animal, [...] moi aussi j'ai le droit de cité", ça fait que ça entre en contradiction avec ce qui est donné comme mandat, à la police notamment, aux agents de sécurité dans les endroits comme le Place Dupuis, comme le complexe Desjardins et Place Alexis-Nihon. Va essayer de t'asseoir à la Place Dupuis, toi, sans consommer, les agents de sécurité sont payés pour te mettre dehors, [parce ce que tu] freines la libre circulation (E2).

L'envers de l'offre inconditionnel de services des refuges produit ce que certains voient comme une dépendance ou une zone de confort. Les refuges sont en

effet des endroits sécuritaires et confortables si on les compare à la rue. L'employé E10 explique :

Nous, on donne un toit, on donne un repas, tu peux être bénévole, ça te coûte rien. C'est le fun d'avoir ton chèque plein dans tes poches, te péter la face le premier jour du mois là. Tu as juste à être là pour ton shift [horaire] et y'a pas de problème là quand tu es bénévole. Même quand tu es sur la ligne [SHU], si tu es capable [de respecter] les règlements de la maison, tu arrives à jeun, tu mènes pas de train [en fait pas de bruit], tu es pas tannant, les missions elles vont te prendre. [...] ton chèque, tu le joues dans les machines, tu bois, tu flobes dans un club de danseuses. Le lendemain tu as un toit, un repas, tu peux te faire habiller, tu vas avoir des bobettes propres. Un moment donné, je trouve qu'y'a des gens qui sont là, puis que c'est leur zone de confort, eux autres sont bien, puis ils s'attendent même à un petit service. [...] Y'a des gars, ça fait 20 ans qui viennent ici [...], c'est comme client régulier d'un motel tu sais, ils se considèrent comme ça, moi c'est un côté que je trouve désolant (E10).

Les propos de E1 et de E11 résument ces évocations de dépendance aux refuges.

Y'en a pour qui c'est sécurisant d'être ici, étant donné qu'y'a pas de carence, pas de limite [au nombre de nuits d'hébergement], ben y'en a qui préfèrent garder ce sentiment de sécurité là, [auquel s'ajoutent] la peur de l'inconnu [et le fait] de se prendre en mains. C'est pour ça que je dis : faudrait instaurer un système qui pousse plus les gens à se prendre en mains (E1).

Si tu es tout le temps ici, à tous les jours, tu développes une "confortabilité" [... et à] un moment donné, ils veulent plus partir. Des gars font la file à 12h30, dehors, pour se ramasser 150 gars. C'est toujours les mêmes qui viennent ici, puis ça roule plus, puis en même temps là ils deviennent vraiment, vraiment confortables. Moi je pense que c'est pour ça [il ne faut] pas trop les habituer, puis les déranger aussi dans leur itinérance (E11).

Pour d'autres, la présence même des refuges et leur accueil inconditionnel créent le réflexe d'un recours systématique lorsqu'une situation difficile se présente. Certains usagers, une fois sortis du refuge, reviendront dès qu'un problème surviendra ne sachant pas où aller ou ne voulant pas utiliser d'autres ressources. Ce réflexe se développe au cours des longues années passées à la rue, nous dira un employé pour qui il est nécessaire de mobiliser le plus rapidement les usagers, afin qu'ils ne deviennent pas trop « confortables » dans les refuges.

Bien que les refuges ne soient pas les seuls organismes à venir en aide aux hommes itinérants, ils sont toutefois les seuls qui offrent de l'hébergement d'urgence. Un réseau s'est donc tissé autour d'eux, avec eux, afin de combler les besoins de base des hommes itinérants. Mais les trois refuges, tout en ayant des fonctionnements à la fois similaires et différents tentent, de plus en plus, de travailler ensemble. Ils cherchent à éviter la dépendance et le recours constant aux refuges que vivent certains usagers. Ils proposent de nouvelles pratiques d'intervention et ce sont ces pratiques que nous aborderons dans la prochaine section.

4.2.2 L'intervention

Si les employés avaient peu de mots pour évoquer les principes de base sur lesquels repose l'intervention en refuge, ils étaient plus loquaces pour décrire concrètement les interventions d'assistance, d'hébergement d'urgence, de pratiques de réduction des méfaits, de tolérance zéro, de programmes de transition, de réhabilitation, de réinsertion, de résidence, etc. Les refuges mobiliseront des services provenant de l'externe ou de l'interne, du bénévolat, de la formation donnée aux employés ; tous les moyens sont bons pour atteindre leurs objectifs dans la prise en charge des usagers.

4.2.2.1 Les pratiques d'intervention

Les pratiques d'intervention dans les refuges sont diversifiées et il ne semble pas y avoir de lignes claires et communes. L'employé E13 nous explique en effet, qu'il n'y « a pas d'orientations précises, le but c'est de donner un coup de pouce aux gars en tant que tels, les sortir, leur donner un peu de dignité, essayer de les rediriger... On est une première ligne en fait, pour essayer de les envoyer dans des endroits appropriés à leurs besoins ». Pour certains, il est important de répondre aux demandes ponctuelles des usagers, alors que pour d'autres la responsabilisation des usagers est au centre de leur pratique. Les employés ont donc des représentations diversifiées de ce que sont les pratiques d'intervention dans les refuges. Ils ont une certaine latitude dans la mise en œuvre de ces pratiques.

Changements de pratiques

De nombreux employés interviewés ont mentionné avoir observé un changement dans les pratiques d'intervention au cours des dernières années, changement qu'ils associent à l'instauration des programmes de sortie de rue. Ces programmes sont nouveaux et les changements effectués sont très rapides ; ils se produisent au fil des semaines et des mois. Cela crée beaucoup d'instabilité autant chez les employés que chez les usagers. E15 nous explique qu'il n'a jamais eu autant d'usagers dans le programme de résidence qu'il dirige. Mais, malgré la demande de la direction de faire circuler les usagers entre le SHU, le programme de transition et le programme de résidence, aucune directive claire n'est donnée quant aux grands principes de ce programme :

Je crois que cela a à voir avec le fait que nous avons un nouveau patron qui nous dit [au programme] "arrangez-vous pour que vos usagers aient un revenu et qu'ils puissent devenir résident, sortez-les du [programme]". Et parce que c'est l'hiver, les hommes au [programme] ne veulent pas dormir

dans la rue [après l'utilisation maximal du programme] donc ils veulent devenir residents. [...] J'ai toujours pensé que le programme fonctionnerait si les hommes le faisaient en marchant droit [c'est-à-dire en suivant tous les conseils des intervenants et en utilisant le programme de manière adéquate] (E15).

Il en a été de même pour les pratiques d'intervention dans un autre refuge. Les Trinitaires avaient un droit de regard sur les interventions puisqu'ils avaient créé et administré le refuge pendant des décennies. Avec une nouvelle administration laïque et des intervenants laïcs, les Trinitaires devaient passer le flambeau de l'intervention à cette nouvelle équipe. Cependant, ils continuaient d'intervenir dans certaines situations ce qui allait à l'encontre du travail fait par les intervenants laïcs. De nombreuses tensions survenaient régulièrement entre les Trinitaires et l'équipe d'intervenants en place. Au moment où nous avons mené notre enquête, les Trinitaires n'effectuaient plus de travail d'intervention laissant l'équipe d'intervenants laïcs faire ce travail.

La spiritualité dans les refuges

Parmi les trois refuges étudiés, deux revendiquent en effet une appartenance religieuse (l'autre se dit laïc). Ces appartenances religieuses transparaissent dans l'organisation quotidienne de ces deux refuges ainsi que dans leurs pratiques d'intervention. Dans l'un d'eux, la philosophie derrière les pratiques d'intervention demeure la spiritualité, qui représente, selon les dirigeants, le gage de réussite d'une désintoxication ou d'une sortie de rue ; ces programmes ne sont efficaces que s'ils ont une composante spirituelle. E3 nous dit :

Y'a des gars ici qui ont essayé cinq, six thérapies avant, pis qui nous disent « on vient parce que y'a l'aspect spirituel qui avait pas ailleurs [...]. On a tout essayé, pis y reste rien que ça, pis on va essayer ça. » Moi, personnellement, je crois que c'est une partie importante du programme ici. Les hommes pour

qui l'aspect spirituel devient très important pour eux, tu peux dire que réellement c'est ceux qui font les plus grands pas présentement, de ce que je vois là. C'est une des raisons qui va les attirer ici. Y'en a certains, c'est parce que la place est belle, comparer à ben d'autres places. (E3).

Sans le côté chrétien les programmes n'auraient pas de taux de réussite élevé. [...] Dans une thérapie chrétienne, [...] c'est pas la thérapie qui guérit les cœurs, c'est que la personne fait une démarche avec Dieu, puis Dieu guérit les cœurs (E4).

La spiritualité sert donc de vision générale de l'intervention dans un des refuges et tous les aspects de la personne seront travaillés à partir de ce choix. Un employé disait vouloir offrir de la nourriture pour l'âme à travers les messages chrétiens qu'il apporte avant chaque repas. Toutefois, ces employés sont conscients que cela empêche certains usagers de recourir à leurs services. E4 et E7 expliquent :

Oui, y'en a que ça rebute parce que dans la compréhension de chacun, [le Mot] chrétien souvent c'est associé à une religion, [...] c'est normal, les gens, si on leur explique pas ils le savent pas. On est issu du catholicisme, donc pour nous autres, Dieu c'est un clocher d'église, et tu vas à la messe. Il faut expliquer aux gens [...] que c'est deux choses complètement quasiment opposées : la religion et Dieu, c'est deux choses qui ont des principes différents (E4).

Ça rebute certain, y'en a qui veulent rien savoir de Dieu. Au niveau des résidences, y'ont des petites études bibliques tous les jours, alors c'est sûr ils en entendent parler. Là, ils vont dire « ah moi je veux pas y aller », « pourquoi tu veux pas y aller », je le vois venir là, « ah je veux pas entendre parler de Dieu », « OK c'est correct [...] y'en a d'autres maisons de thérapie, va voir ailleurs à ce moment-là » (E7).

Par ailleurs, dans un des refuges, un employé soulignait le fait que le principe de laïcité est primordial en termes d'offre de service :

C'est parce que les deux autres endroits c'est religieux. [...] On est le seul qui prône aucune religion, qui est ouvert à tous. Puis y'a des gens qui aiment

venir ici juste pour ça, parce qu'ils sont pas dérangés et achalés par la religion, [...] puis quand ils vont à [refuge x], y veulent pas y aller, ni à [refuge y], y sont contents de venir ici (E8).

Si les tensions ont été réduites dans un des refuges par le retrait de l'intervention des religieux, il en est tout autrement dans l'autre refuge qui, malgré l'apparition de nouvelles pratiques d'intervention, continue de promouvoir des enseignements chrétiens. Toutefois, ces nouvelles façons d'agir (spirituelles ou laïques) veulent rendre les hommes itinérants responsables de leurs actes et de leur vie.

Responsabiliser et autonomiser

Au moment de notre enquête terrain, la question de la responsabilisation et de l'autonomisation des usagers était omniprésente dans le discours des employés. Cela s'explique entre autres par la mise en place des programmes de sortie de rue au cours de la dernière décennie et par l'importance pour les usagers d'acquérir ces notions de responsabilité et d'autonomie. En effet, il semblerait que le sens de la responsabilité et l'autonomie aient été «perdues» en vivant à la rue ou dans les refuges. Diverses mesures promouvant l'autonomie et la responsabilité sont mobilisées dans les pratiques d'intervention ainsi qu'à travers les règles de fonctionnement des refuges. Par exemple, certains refuges gèrent de manière informelle ou formelle les revenus des hommes qui le demandent. D'autres, offrent des programmes de réinsertion en emploi. Les trois refuges encouragent fortement les usagers à assumer des tâches d'entretien à l'intérieur des refuges et ce de manière bénévole, etc. E12 parle de ces mesures au sens large: « on prend un espèce de virage... on essaye des responsabiliser [les hommes], pis de leur faire connaître plus de ressources... C'est une nouvelle vision qu'on essaie tout le temps d'améliorer ». E11 explique une des pratiques responsabilisantes d'un refuge :

« c'est significatif le un dollar [demandé aux usagers pour dormir au refuge]. On sait bien que [le refuge] ne fait pas une cenne avec ça. En même temps, c'est pour responsabiliser les gars, puis regarde, dans la vie, je veux gagner ma place donc faut que je paie ».

Ces mesures responsabilisantes et autonomisantes sont mises en place afin d'aider les usagers à sortir des refuges et à faire face à la vie en communauté. Pour les employés, les refuges créent une certaine fidélisation. Pour contrer cela il faut mobiliser le sentiment de responsabilité envers soi et d'autonomie à travers l'adhésion au programme de sortie de rue. Comme l'explique E1 : « Ben, outre la carence [les quinze nuits maximum d'utilisation du refuge], [il faut mettre] en place des mesures qui font, qu'à un moment donné, la personne n'a pas le choix de rentrer dans un programme d'accompagnement ». Les propos de E13 indiquent également que la fidélisation créée par les refuges nécessite de développer rapidement une contrepartie :

Ça crée une accoutumance aussi, c'est-à-dire que le gars où y va manger, y va dormir mais après y réalise que [...] la société y fournit tout ce qu'il a besoin : banque alimentaire, logis, vêtements, médications, n'importe quoi. Ça fait que le gars y'a tout son cash dans poches. Pis là, tout ça l'aide pas, oui, oui ça l'aide au début, c'est pour ça que les nouveaux, faut se dépêcher tout de suite à les encadrer (E13).

Les propos de E12 vont dans ce sens également :

C'est vraiment aider [...] mais pour aider il faut que tu apprennes à pêcher le poisson. Un moment donné, c'est pas juste d'y donner le poisson dans ses mains, sans rien y dire d'autre, tsé. Ça fait que moi c'est ça que j'essayais d'y faire comprendre. J'essaie de le responsabiliser, tsé. [...] Si t'arrives ici à 3h50, tu veux faire étamper ton chèque, pis ça se terminait à 3 heures, et que t'es au courant... t'auras beau avoir toutes les motivations que tu voudras, à un

moment donné, les heures sont comme ça. Si moi j'me présente à la banque comme j'y disais pis j'arrive là à 3h30, pis c'est fermé, ben c'est fermé, pis j'peux pas rien faire. [...] c'est ça que j'essayais de leur faire comprendre. Pis, ici c'est un peu le même principe, tsé, mais c'est parce qu'y'aurait la corde, y'aurait la corde. (E12).

Cette parabole « apprendre à pêcher le poisson plutôt que de le fournir gratuitement » a constamment été entendue lors de nos périodes d'observation, expliquant par-là, le principe et l'importance des mesures de responsabilisation et d'autonomisation.

4.2.2.2 Les moyens pour atteindre les objectifs d'intervention

Divers moyens sont pris par les refuges afin d'atteindre leurs objectifs d'intervention. En faire leur inventaire n'aurait pas de sens. Toutefois, certaines pratiques et certains services sont ressortis comme importants, voire centraux, dans l'organisation du travail fait par les refuges. Nous avons choisi de reprendre cinq de ces moyens : des services diversifiés ; l'intervention flexible ; la priorité aux nouveaux usagers ; le bénévolat des usagers ; la formation des employés.

Des services diversifiés

Lors de nos périodes d'observation, nous avons constaté la présence d'équipes de travailleurs sociaux, d'infirmiers, d'intervenants en toxicomanie et en santé mentale. Cela représente un atout majeur du réseau des refuges. Certains employés affirment que les refuges devraient offrir encore davantage de services afin de mieux répondre aux objectifs des programmes de sortie de rue. Par exemple, les refuges et les usagers bénéficieraient grandement de la présence d'un médecin ou d'un psychiatre sur place. Un refuge parlait même d'une entente de services avec les Caisses populaires Desjardins. Pour l'intervenant E14, cela allait permettre aux

usagers : « de s'ouvrir un compte, d'avoir une identité... c'est de permettre aux personnes, en les identifiant, de changer leurs chèques [d'aide sociale], ils ont toujours des problèmes à changer leurs chèques ».

Les programmes de sortie de rue visent bien évidemment à réintégrer les hommes dans la société mais ils servent également à désengorger les SHU qui atteignent quasi quotidiennement leur capacité maximale d'usagers:

On était 230 sur 238 hier soir, c'est beaucoup trop pour le refuge [SHU], on devrait, lorsque les programmes [de sortie de rue] vont bien fonctionner là, [...] être en bas de 200. Là on va pouvoir dire que les gens sortent du système. Mais là, on voit qu'il y'a une stagnation depuis 2 ans... le jour où j'aurai, j' sais pas moi, juste 150 places au refuge je pourrai dire : ah là, ça roule (E8).

Une offre diversifiée de services entraîne dans les refuges une variété de pratiques d'intervention. Mais l'atteinte des objectifs d'intervention dépend aussi de la philosophie derrière ces pratiques et services.

Une intervention flexible

Nous l'avons dit plus haut, les lignes directrices en matière d'intervention n'ont jamais été clairement explicitées par les employés. Selon leur personnalité, certains employés interviennent en misant sur la gentillesse alors que d'autres sont plus rigides. Les employés qui misent sur les renforcements positifs dans les activités quotidiennes remercient les usagers qui leur rendent service. Pour E7, cela aide à établir un lien de confiance : « moi je remercie toujours le gars. Même si je le réprimande, après je vais aller le voir et [lui dire] "merci pour ce que tu as fait". Tout le temps, tout le temps. Merci, merci, pour eux, c'est un salaire puis pour moi c'est facile de le dire. Je le dis pas par automatisme. Ils l'apprécient » (E7). D'autres

préfèrent prendre de front les usagers compte tenu de leurs situations, arguant qu'il est impossible de se retrouver dans un refuge et de ne pas avoir de problèmes. Les propos de l'employé E15 illustrent cela : « beaucoup d'hommes viennent ici, comme un homme qui est venu hier, et me disent "je n'ai pas de problèmes" ». Pour les employés, ce genre de réactions cache un ensemble de problèmes. C'est pourquoi les intervenants usent de flexibilité dans leurs pratiques d'intervention. Pour certains, dont l'employé E14, la flexibilité sert à faire entrer les hommes dans les normes :

On travaille avec du monde qui sont dans rue, qui sont pas habitués, c'est ça le problème, [respecter] des normes. [...] c'est parce qu'ils voulaient pas cadrer dans les normes qu'ils étaient dans la rue. Faut les remettre tranquillement dans les normes [...]. On leur met des règlements, faut qu'ils suivent les règlements. [Il faut être] le plus flexible possible, [...] Chaque conseiller travaille d'une [certaine] manière, on a des barèmes, mais on y a va avec nos impressions de la personne là. [...] la flexibilité fait des petites différences. Je pense, pour l'instant, pour le style de programme qu'on offre, c'est correct comme ça (E14).

Les usagers font face à une variété de situations difficiles au niveau de l'emploi et du logement, entre autres. Si les refuges ne font pas preuve de flexibilité, qui le fera ?, soulève l'employé E5 :

Si on ne donne pas de chance [aux hommes], ici, où qu'y vont donner des chances ? C'est pas mal le *bus-stop* de la vie ici. Je veux dire, après [il n'y a] plus grand-chose, que ça soit la Maison du Père ou OBM, la Mission Bon Accueil, l'Abri de la Rive-Sud. [...] Je veux dire, si les refuges te tendent pas la main, c'est qui, qui va le faire après ? Ça fait que moi, je suis pas mal *loose*, [souple]. Moi j'y vais avec le gars, moi j'y vais avec ce qu'il me donne. Son transit, ça va être à l'image de ce qu'y veut en faire (E5).

La flexibilité dans l'intervention permet aussi à certains employés d'agir quand ils sentent que l'utilisateur est prêt. L'employé E4, explique comment la flexibilité se déploie dans le quotidien de l'intervention :

[La règle c'est :] aucune consommation, puis aucune agressivité, pas de drogues, pas d'alcool, puis pas d'agressivité verbale et physique, ça c'est zéro tolérance. Si les gars respectent pas les règles, [...] on dit "OK là vas t'en". Le gars me rappelle 2 mois après, je le reprends puis on réessaie. [...] [Mais] si le gars fait vraiment rien, fait pas de démarche, moi je le rencontre pour qu'il [fasse] des démarches puis le gars y veut rien savoir, y veut juste une place à rester par cher, [ça ne va pas]. Mais j'ai des gars qui sont ici [depuis] 3, 4, 5 mois [...] ils sont tellement maganés. Y'ont passé [du temps] dans la rue, prêts à se battre avec tout le monde, mais y'ont un travail stable depuis 4, 5 mois, puis ils font des petits salaires, mais ils persévèrent et y mettent un petit peu d'argent de côté, ils paient leur loyer puis y se gâtent un peu, je me dis, ben, ça c'est long à rebâtir une vie, c'est du cas par cas (E4).

La flexibilité a toutefois une contrepartie. Les usagers savent que les employés sont flexibles et ils utilisent cela parfois à leur avantage. De nombreux employés nous ont dit savoir que les usagers avaient recours à des ruses pour obtenir ce qu'ils voulaient. Pour contrer cela, les employés tentent d'échanger davantage entre eux, afin d'être le plus transparent et le plus conséquent possible d'une pratique à l'autre. Malgré cela, et bien évidemment, des choses leur échappent.

La priorité aux nouveaux usagers

Lors de notre période d'observation et lors des entretiens, de nombreux employés ont souligné l'importance d'intervenir auprès des nouveaux usagers des refuges. Pour les employés, plus rapidement l'utilisateur est inscrit dans un programme de sortie de rue, moins la possibilité d'entamer une « carrière » en itinérance est envisageable. Cette idée d'un temps précis à l'intérieur duquel il est pertinent

d'intervenir a été récurrente autant dans les équipes administratives que dans les équipes d'intervention. Cela a par ailleurs influencé certains règlements dont celui d'imposer aux nouveaux d'assister à une réunion d'information sur le programme de sortie dans un refuge ou de donner un accès direct aux SHU pour les nouveaux usagers et les immigrants, etc.

Pour l'employé E8, les intervenants ont six mois pour agir avant que la situation ne se complique :

Après six mois c'est dur, plus tu tardes à intervenir, plus ça coûte cher, plus ça prend du temps. Si tu intervien dès qu'ils arrivent ici, [au moment où ils] sont en détresse, que tu as des conseillers qui s'en occupent, tu as des chances de les sauver, tu as des chances de les sortir assez rapidement de l'itinérance. Plus tu attends, plus ils côtoient mes vieux messieurs ici, mes gens qui sont dans le crime [...], ça devient difficile d'aller les chercher. C'est malheureux, mais c'est comme ça. C'est pas comme ça, juste ici, c'est comme ça partout (E8).

Pour l'employé E14, les intervenants ont plutôt trois mois pour agir auprès d'un usager du refuge et empêcher qu'il se fidélise au service :

Nous autres on a un programme. On essaie de prendre tout suite la [...] personne que c'est la première fois qu'elle est dans rue. [...] Parce que c'est prouvé statistiquement que si la personne passe plus que trois mois dans la rue, elle a des chances de passer le restant de sa vie dans la rue. Faut le prendre tout suite quand il arrive, essayer d'y mettre dans la tête "man on peut t'aider tout suite, on va t'aider à te prendre en main, à regarder c'est quoi les problèmes". Y'a des personnes qui arrivent ici parce c'est sa blonde qui l'a mis dehors, ou y'est arrivé une chicane, ou y'est arrivé une chicane avec son coloc, y'a perdu son emploi, plus d'emploi. Ça fait qu'on essaye tout de suite de l'aider, qu'il retombe sur ses pieds. (E14).

Un autre employé a également mentionné l'importance d'agir rapidement pour sortir les usagers de la rue avant que ceux-ci ne perdent certaines habiletés sociales et en développent d'autres qui les conforteront dans leur vie à la rue.

Le bénévolat des usagers

Un moyen concret pour les usagers d'acquérir un sens des responsabilités et de développer l'autonomie, mais aussi d'acquérir des habiletés sociales, de se familiariser avec des tâches ménagères quotidiennes serait, selon les employés, d'effectuer diverses tâches bénévolement. De plus, cela donne certains privilèges. Les hommes auront des passe-droits leur permettant de dormir plus tard le matin, de rester au refuge durant la journée, de se protéger contre certaines situations auxquelles ils sont exposés à l'extérieur, etc. Pour les usagers qui ne veulent plus consommer, qui souhaitent s'éloigner de la rue le jour et de certaines amitiés, rester dans le refuge et faire des tâches bénévoles constituent une solution. Comme l'explique l'utilisateur U15 : « Yeah. That's the key. That's the catch in it. You get to be inside a bit more, if you... like if I had a job interview or something like that, if I needed somebody to get in contact with me, I can give him the number here, and I can stay inside, so it has its advantages ». Ils bénéficient d'un repas le midi, ils peuvent (dans certains refuges) faire les appels téléphoniques et surtout, ils sont à l'abri des intempéries. L'employé E7 explique que l'idée est de « leur donner des travaux de 4 à 6 heures par jour » afin de les occuper. Cela sert également d'évaluation pour avoir accès à un programme de sortie de rue.

Si [un homme] fait une demande [pour un programme de sortie de rue] on va l'embarquer sur les tâches régulières pour deux semaines" [...] pour voir s'il est sérieux dans sa demande, parce que, rendu en haut [lieu du programme de sortie de rue] c'est pas le temps de changer d'idée. [...] Si le gars il est intéressé à monter en haut s'il va respecter sa demande, s'il va être motivé. [...] On va voir s'il est responsable, s'il est présent à l'heure (E11).

À certains moments de l'année, il est plus difficile de combler les postes de bénévoles, alors qu'à d'autres, plus particulièrement l'hiver, les postes sont rapidement comblés. Les employés constatent une instrumentalisation du bénévolat de la part des usagers, mais certains intervenants jouent le jeu en arguant que cela leur permet tout de même d'intervenir auprès d'eux.

C'est plus facile d'avoir des bénévoles l'hiver que l'été en juillet. Ça on s'entend là-dessus. Mais l'hiver les gars, premièrement ils habitent au chaud ici [...] Deuxième point, y'a des gars qui disent : ça fait tant de jours que j'ai pas consommé puis, je le sais que si je m'en vais dans la rue, même si j'ai pas d'argent on va m'offrir de la drogue, on va me le mettre à crédit, on va m'en donner puis là je vais être une victime. Ça fait qu'en venant ici, ils sont protégés (E7).

Certains usagers ne peuvent pas faire de bénévolat parce qu'ils ont des problèmes de santé physique. Sinon, tous les autres peuvent y accéder facilement. Pour un des usagers interviewés, ne pas faire de tâches bénévolement rend la journée longue et moche :

Depuis, euh, le premier décembre, je l'ai embarqué sur le programme de bénévoles parce que j'veux pas rester dehors. C'est plate, à rien faire, c'est plate à mourir. J'ai deux off [journées] pis j'sais même pas quoi faire, sacré mon camp, j'va m'promener, j'reviens c'est vraiment plate. La plupart des gars en finissent là, rien faire c'est cave. [...] Chu déjà v'nu [au refuge] vers trente ans, j'ai vu des gars qui étaient là, pis sont encore là... Ben quand j'fais pas de tâches [bénévoles] moi j'trouve ça plate. Je sacre mon camp dans l'centre-ville. J'vas chez un d'mes chums pis on r'garde la TV, on jase, on joue aux cartes, on joue aux billes [...] (U6).

Les motivations pour faire du bénévolat sont différentes selon les usagers. Certains ne veulent pas rester dans la rue le jour, d'autres souhaitent réduire leur consommation, d'autres veulent s'éloigner de « mauvaises fréquentations ».

Bénéficiant du privilège de dormir dans un plus petit dortoir et n'ayant pas à être à la rue le jour, U17 est rapidement devenu bénévole :

C'est que je voulais plus être dans la rue. Pis j'avais plus de place à aller. J'avais pas d'argent, pas de chômage, pas de bien-être... je fréquentais déjà le refuge. ...Je faisais mon premier quinze jours ... J'arrivais vers la fin, là. Pis ça me tentait pas d'aller [dans un autre refuge X] parce que là, faut tu rentres à trois heures de l'après-midi. Ça me tentait pas d'aller à [l'autre refuge Y] parce que j'avais plusieurs amis qui étaient [là] pis qu'y consomment beaucoup. Pis, je me rapprochais de mon lieu de consommation beaucoup, beaucoup. Donc à quelque part, je me suis dit : "si tu veux sauver ta peau, demande à être bénévole".

Il y a plusieurs années, dans les trois refuges, existait la possibilité pour les hommes usagers de devenir employés salariés à travers des programmes de placement/réinsertion. Maintenant, ce n'est plus possible. Dans un des refuges il faut avoir quitté la rue depuis au moins un an avant de pouvoir postuler pour un emploi. Les tâches de bénévolat ne mènent donc pas à un emploi, mais elles « occupent » toutefois les hommes, à la manière d'un travail salarié, mais sans le salaire.

La formation d'employés

Pour atteindre les objectifs d'intervention, un des moyens est la formation et le soutien des employés. Dans un des refuges, on offre des services de *counseling*. Il existe alors la possibilité pour les employés de faire des formations externes à l'éducation permanente. Dans les deux autres refuges, cela manque et fait l'objet de protestations.

L'employé E2 explique que la formation permettant d'intervenir auprès de personnes en situation d'itinérance n'existe pas dans la structure académique

actuelle. En ce qui concerne la formation des employés « beaucoup de problèmes seraient réglés, s'il y avait un programme de formation élaboré en formation continue et donné par des instances autres que les refuges... [Il faut] faire comme à Toronto, développer des formations, en importer ». Souvent les employés n'ont pas la formation nécessaire pour intervenir auprès des hommes itinérants ou pour faire face à certaines de leurs problématiques comme l'explique l'employé E8 :

Surtout les conseillers, c'est une nouvelle profession, un nouveau métier, ça ne s'enseigne pas nulle part, aucune université, aucun cégep n'enseigne ça. [Des] conseillers en intervention, ça fait quoi ça ? Mais ça commence à porter fruit parce qu'on a quand même une bonne méthode de travail et ceux qui sont là, comme on dit, sont devenus beaucoup plus habiles et ils vont coacher les nouveaux qui rentrent (E8).

Comme c'est le cas pour de nombreux organismes dans le secteur communautaire, la rotation du personnel est importante. Il y a souvent départ et remplacement des employés. Lorsque les refuges sont à court d'employés ou en manque de personnel de remplacement, cela épuise rapidement les personnels en place. Telle une roue qui tourne, le cycle est le suivant : manque d'employés, employés épuisés, employés qui quittent, manque d'employés, etc. Pour lutter contre ce cycle, les refuges doivent devenir compétitifs en termes de conditions salariales, nous dit un administrateur. Mais ils sont le parent pauvre du réseau des organismes communautaires en termes de subventions gouvernementales. Les places dans les programmes de sortie de rue sont donc plus limitées, les services ne sont pas toujours offerts de manière constante, un roulement de personnel est perceptible, etc. Ainsi, malgré les inconsistances des organisations, malgré les tensions qui émanent de certaines pratiques flexibles, malgré le sous-financement des refuges, les usagers demeurent au cœur des préoccupations des pratiques d'interventions et des moyens dont les refuges se sont dotés pour les atteindre.

4.2.3 Les usagers

Les employés sont unanimes : les profils d'usagers sont nombreux, les problématiques diversifiées et les défis à l'intervention abondants. La cohabitation de divers groupes d'usagers crée des tensions dans les refuges, tant entre les usagers eux-mêmes qu'entre les usagers et les employés. Le regard que posent certains usagers sur d'autres usagers entraîne parfois des situations d'agressivité, un sentiment de supériorité ou d'autres sentiments négatifs que les employés veulent voir disparaître. À contrario, les interactions entre usagers sont parfois synonymes d'amitié, ou encore de miroir troublant. Quant aux employés, certains perçoivent les usagers comme des enfants : « c'est des bébés, des enfants dans le fond... [Faut leur réapprendre à vivre]... se brosser les dents, se laver, ils ont perdu ce réflexe-là dans la rue, on se lave pas quand on vit dans la rue, probablement on se lave quand on peut, puis y'a bien des affaires qui passent avant ça, se geler, manger, survivre » (E5). D'autres les perçoivent comme ayant accepté ce mode de vie : « il y en a qui ont vraiment décidé que c'est un mode de vie, puis sont bien d'accord avec ça, c'est plus facile pour eux autres de venir ici, c'est venir chez eux » (E11). Bien que les usagers présentent une diversité de problématiques, ceux qui ont des problèmes de toxicomanie semblent poser davantage de défis à l'intervention. Il en va de même pour les « habitués » des refuges dont « l'installation » dans les services empêche les employés d'intervenir auprès d'eux.

Ainsi, dans cette dernière section reliée à la thématique du « séjour dans l'institution », nous verrons qui sont les usagers, tant à travers le regard que les usagers portent sur eux-mêmes qu'à travers celui des employés. Nous aborderons : les défis de la cohabitation, les représentations des problématiques de dépendances, de même que les représentations des profils des usagers.

4.2.3.1 Quelques profils

Les trois refuges accueillent les hommes itinérants qui ont atteint l'âge de la majorité, mais pour deux d'entre eux, seuls les hommes de 25 ans et plus peuvent y séjourner. Ce choix, qui peut sembler limiter l'accès à certains jeunes hommes, est compensé par des ressources qui sont spécialisées dans l'accueil des jeunes, tels les Refuges des jeunes et les Auberges du cœur. Un employé souligne certaines situations délicates concernant l'accueil des jeunes hommes :

On s'est aperçu qu'un petit jeune de 19-20 ans qui arrivait ici, le lendemain matin j'avais mes vieux vautours [autour]. Là ils l'amènent dans le crime et même, et même ça allait plus loin que ça, si le jeune était cute y'en avait de mes vieux ici qui les faisaient prostituer j'ai vu ça, c'est pour ça que maintenant on est intervenu puis on a développé un partenariat, d'ailleurs, avec le Refuge des jeunes (E8).

Le rajeunissement de la population des usagers a été longuement commenté par les employés lors de nos périodes d'observation. Lors d'une entrevue, un employé nous a même précisé que : « la moyenne d'âge a baissé, on est rendu à 37 ans de moyenne d'âge au refuge » (E6). Quant à l'employé E12 il a aussi commenté la diversité ethnique des usagers :

La semaine passée, [...] j'me suis fait dire qu'on a eu huit nouveaux immigrants, deux batchs de quatre. Pis j'ai dit à [...] "mais coudonc, mais on pourrait ouvrir une maison d'immigrants itinérants qui arrivent ici". Pis on n'a pas de ressource [pour les accueillir] là j'sais. Depuis que je travaille ici y'a de plus en plus d'autochtones aussi, de plus en plus (E12).

Cette diversité des appartenances ethniques rappelle aussi que la population d'usagers des refuges ne comporte pas que des itinérants :

Les hommes qu'on a ici, ne sont pas tous de la rue. Donc on a un mix de personnes. On en a qui ont travaillé, il y'en a qui quittent un travail pour venir ici, pis y'en a qui viennent de la rue. On a beaucoup de personnes sans domicile fixe plus que des sans-abri comme tel... Une personne sans-abri, ça va être très rare qu'on va les voir dans nos services. Il y a en a qui se présenteront jamais dans une place comme ici. Le petit encadrement qui vont avoir le soir, ben des fois c'est trop. On va en voir qui vont coucher dans les parcs même l'hiver, même en dessous de zéro. Les sans-domicile-fixe, c'est des gars qui vont passer, qui vont coucher dehors, qui vont coucher chez des amis, ils vont squatter quelque part, ou ils vont passer, ils vont faire le tour des missions. La majorité de notre clientèle vient de là (E3).

L'employé E1 corrobore les propos de E3 : les profils sont variés les problématiques aussi : « On peut pas dire qu'y'a pas un prototype d'itinérant, on peut pas dire en général l'itinérant c'est ça. C'est pas vrai ça, [...] chaque itinérant y'a un parcours individuel, y'a une histoire individuelle qui faut tenir compte » (E1). L'intervention doit donc être adaptée aux particularités des profils des hommes usagers. Toutefois, les problématiques générales sont connues et communes « c'est sûr qu'y'a des problématiques qui reviennent dans un bon pourcentage parmi ces gens-là évidemment. Oui, la question des drogues, les problèmes de santé mentale, de jeux pathologiques, les pourcentages sont quand même assez élevés » (E1). Mais selon un autre employé (E9) :

Tu as des prototypes bien établis, tu as alcool, drogue et jeu compulsif, on a santé mentale qu'il ne faut pas négliger, mais les santé mentales, on est ici pour eux autres et on va être ici longtemps pour eux autres, on a une lacune au Québec et au Canada pour les gens côté santé mentale ça va pas du tout, je veux c'est pas élaborer là-dessus, mais c'est sûr que les santé mentale je te dis qu'il coûterait cher à la société de les interner, puis des fois ben souvent c'est plus facile pour le gouvernement et les autorités montréalaises de laisser ces individus-là à eux autres mêmes sur les trottoirs. Tout le monde se demande ce qui se passe, on leur dit. Mais tu as l'employé aussi, nous autres quand je dis qu'on a la base, on a cette formation-là de donner des lits et recevoir, ce prototype de client-là est déjà bien établi, ça arrive des fois

d'autres sortes de clients d'autres problématiques qui vont nous être présentées qui vont être mis sur nos bureaux puis on apprend puis j'apprends encore, j'apprends parce qu'il y'a toute sorte d'intervention qui se font, y'a toute sorte de choses qui poussent les individus à venir utiliser les refuges, mais à la base tu as ces trois problématiques-là, tu as d'autres marges, tu as d'autres portes qui s'ouvrent des fois pour certains scénarios (E9).

Lors de notre enquête-terrain nous avons rencontré deux autres profils particuliers d'usagers : les « immigrants » et les « habitués des refuges ». Ces profils ont suscité de nombreux commentaires autant de la part des usagers que des employés, parce que, d'une part, ils correspondent, à une situation conjoncturelle (les immigrants) et que, d'autres part, les habitués constituent un véritable défi à l'intervention. Nous avons choisi de traiter ces deux questions distinctement.

Les immigrants

Durant les mois au cours desquels s'est déroulée notre enquête, le nombre important d'immigrants qu'ont reçu les refuges a influencé le regard posé sur les nouveaux usagers. Cela rendait inconfortables certains intervenants qui ne pensaient pas que l'accueil des nouveaux arrivants relevait des refuges. Et E14 ajoute également :

Il y a eu beaucoup de Mexicains, mais les Mexicains c'est différent, parce que le Mexicain vient vraiment ici pour le travail agricole. Le Mexicain, dans le fond, quand il arrive ici, il a besoin d'une place vite pour pouvoir être loger, pour pouvoir se trouver un emploi. Pis, quand il s'est trouvé un emploi, il reste pas longtemps parmi nous ici. Il se place assez facilement, c'est une personne travaillante. Je peux te dire que nos immigrants qui viennent ici sont les personnes qu'on a le moins de trouble avec parce que c'est pas réellement des problèmes de rues. Ils s'en viennent ici pour reprendre, se rebâtir une vie. Ils ont déjà leur idée de faite, de ce qu'ils veulent faire. Ils sont pas découragés, eux autres c'est un nouveau départ, c'est pas la même problématique. Ils s'en viennent ici pour améliorer leur chose (E14).

Quelques employés ont d'ailleurs renchéri en disant que l'avantage qu'il y a à travailler auprès des personnes immigrantes est la volonté qu'ils manifestent de s'en sortir, ce qui ne se trouve souvent pas chez les hommes itinérants. Par ailleurs, l'employé E9 nous a donné ce qu'il croyait être l'explication à cette venue d'immigrants dans les refuges : « c'est le YMCA qui a une lacune, qui n'a pas accepté ces gens-là. Ils n'ont pas donné le service qu'ils étaient supposés donner... Oui, on s'en est fait passer une vite, [mais] on a fait du bon travail. On a des immigrés qui sont sortis, qui sont logés. Mais c'était pas à nous autres. Mais tant mieux, on l'a fait pareil ».

Les « habitués » des refuges

Présentés comme le profil inverse de celui des hommes immigrants, les usagers des refuges qui y séjournent depuis de nombreuses années sont généralement négativement perçus par les employés. Ils parlent des refuges comme des lieux permettant aux hommes d'avoir trop de confort. Selon les intervenants, ils sont tellement confortables que l'intervention perd son efficacité, surtout lorsque l'utilisateur s'est ancré dans un mode de vie à la rue :

Oui, c'est ça c'est du quotidien, au jour le jour. Puis de profiter de tout ce qu'ils peuvent, puis d'essayer de se faire une petite vie comme ça. Ça fait que, c'est sûr quand le gars a pris la décision de vivre comme ça, l'intervention est assez limitée de notre part. Puis quand le gars [...] n'a plus d'espoir que ça change, c'est sûr qu'on va le revoir l'année prochaine. Moi je suis venu ici, en 88, la première fois pour venir apporter la parole. Puis y'a des gars qui viennent encore ici, y fait sa routine, y'a pas de problème de consommation, il fait du karaoké là y'a toutes ses affaires, tout son équipement, y s'en va sur Ste-Catherine puis y'a tout son répertoire, y'a toutes ses machines, tout le kit, puis y vient manger ici, y vient dormir ici puis ça fait 20 ans là, fait que lui c'est comme ça, c'est sa vie, y connaît tout le système, y connaît tous les endroits c'est sa vie (E4).

Les employés soulèvent de plus la question de l'utilisation des refuges en circuit, ce qui contribue à accroître la fidélisation des hommes aux services.

L'employé E1 explique :

Ben, ils fréquentent les autres ressources reliées à l'itinérance. Évidemment, la plupart de ceux qui dorment ici, (y en a qui dorment uniquement ici) étant donné qu'y'a pas de carence. Y'en a d'autres qui, bon, des fois, vont faire un petit dodo à la Mission Bon Accueil, y'en a qui se promènent entre les trois grands refuges. Y'en a qui se promènent entre deux refuges. On a un bon noyau qui vient presque uniquement ici. Ça oui, on a un noyau dur de fidèles abonnés qui devraient pas nécessairement être (rire) (E1).

Bien que des usagers utilisent les refuges en circuit et cela depuis de nombreuses années un employé souligne qu'il cherche toujours à les interpellier sur la question de la sortie de la rue :

On en a eu un à l'automne, lui ça fait 22 ans qu'il était dans la rue. Ben en fait il est resté un bon trois mois, avant de repartir, puis il est reparti sur une rechute avec un autre. Ça arrive des fois, on va aller voir un gars "coudonc, ça fait longtemps que t'es ici, ça fait longtemps qu'on se voit. T'es jamais venu me parler. Ça te tenterait, un moment donné, de sortir, de faire autre chose, puis de changer ta vie ?" Y'a des fois que les gars vont accrocher. Je pense que, à quelque part, à l'intérieur ils veulent tous changer de mode de vie. C'est beau la première fois, la deuxième fois, mais après ça, ça devient un cercle vicieux dans lequel ils sont pognés. Y'en a, c'est pas long, ils ont même le temps d'user leurs souliers qu'ils ressortent direct. Y en a d'autres, c'est très long. Y'en a je pense que c'est quasiment impossible de pouvoir les sortir de là. (E3)

Ces deux profils (immigrants et habitués) se croisent dans les refuges. Que ces séjours soient longs ou courts, les hommes se rencontrent, interagissent avec les employés et surtout interagissent entre eux. C'est ce que nous verrons dans les prochains paragraphes.

4.2.3.2 La cohabitation

La cohabitation entre usagers pose certains problèmes. Elle est plus aisée à certains moments, plus difficiles à d'autres. Cela dépend de diverses conditions. L'hygiène est un des premiers problèmes à se manifester, car certains n'ont pas la même pratique de l'hygiène que d'autres. Et bien que la douche soit obligatoire, certains hommes remettent leurs mêmes vêtements après s'être lavés. Tous les usagers ne logent pas aux mêmes étages ; certains ont droit à des privilèges, d'autres non. La saison constitue aussi un défi pour la cohabitation. Pour l'employé E14, l'hiver est toujours une saison plus difficile :

Oui, oui. Grosse différence. Pas dans le nombre, parce que on est plein maintenant 365 jours par année, ça change absolument rien. C'est le fait que les personnes sont plus "rabroueuses". Quand arrive l'hiver, les personnes sont plus maussades. Faut que tu parles plus, faut que tu t'approches d'eux autres,. Tu [développes] de meilleurs contacts, parce que la personne a les nerfs à fleur de peau. L'hiver, c'est pas plaisant. On a beau dire n'importe quoi, ceux qui sont sur la ligne [font la file à l'extérieur], ils dorment ici, le lendemain matin ils sont dehors. Froid pas froid, neige pas neige (E14).

La majorité des usagers diront que la cohabitation nécessite la tolérance. Comme l'explique U5 : « tout se joue sur la tolérance, ça fait pratiquer ta patience, ta tolérance ». Comme nous l'avons déjà mentionné, les programmes sont presque tous situés dans les mêmes lieux que les SHU mais occupent des sections différentes ou des étages différents⁷⁰. Les intervenants travaillant soit dans les programmes soit au SHU sont différents, les règles à respecter et les services offerts sont spécifiques à chaque clientèle. Cela dit, tout se passe dans un même bâtiment ce qui crée, à certains moments, des tensions. En effet, certains employés préféreraient des lieux

⁷⁰ Sauf le programme de désintoxication de WH qui est dans d'autres lieux.

d'intervention complètement séparés les uns des autres. C'est le cas de l'employé E1 :

Ben c'est sûr que sur un même toit ici on a des résidents, on a des clients en urgence, on a des participants dans les programmes. Bon je dirais dans l'ensemble ça se passe bien, mais d'après moi ça devrait pas être, [...] mais selon moi, c'est pas vraiment le scénario idéal. Les gens qui sont dans des programmes devraient être dans un emplacement autre, parce que le fait que tout le monde soit sous le même toit ça fait que les gens qui travaillent fort parfois à s'en sortir côtoient des clients de la ligne qui sont encore très actifs dans leurs dépendances aux drogues dures ou autres. Fait que oui y'a une influence qui [...] et pas pour le meilleur scénario, pas toujours, y devrait y avoir une séparation dans ces gens-là (E1).

D'autres acceptent cette réalité et cherchent plutôt à empêcher la mixité des différents groupes d'utilisateurs des refuges. C'est le cas de E5 :

Lui a décidé de s'en sortir. Y vivent ben des affaires ces gars-là et généralement c'est ensemble. Mais y'a le réflexe de retourner en bas [voir les gens du SHU]. Nous on suggère pas ça : tu peux leur dire bonjour, tu peux leur parler, [...] mais profite du temps, profite de l'opportunité que tu as pour atterrir au [au programme de sortie de rue] pour prendre soin de toi, commencer quelque chose pour toi. Puis généralement, au bout du 2e, 3e, 4e mois, le gars va de mieux en mieux. Les anciens boys du refuge [SHU] sont comme pas à la même place. Dans le fond, le gars [inscrit à un programme] lui y'a commencé à évoluer, y'a commencé à changer, le gars du refuge, c'est encore pas mal la même affaire (E5).

Des employés soulignent également le fait que des utilisateurs des programmes de sortie de rue se sentent parfois supérieurs aux utilisateurs du SHU ; tout cela engendre de nombreuses tensions : « y'en a qui regarde les gars du refuge comme d'un p'tit peu plus haut comme [s'ils s'étaient] sur un piédestal » (E12).

Mais le plus souvent les groupes et divers profils d'usagers cohabitent sans trop de peine car ils ont des besoins communs. L'employé E9 :

Ça cohabite bien. Y'ont pas le choix. Mais c'est assez cocasse que tu me demandes ça, parce que c'est arrivé plusieurs fois que j'avais devant moi un gars qui est alcoolique, un qui est junkie, [un qui est] gambler. À un bonhomme que j'ai rencontré y'a pas longtemps, ben j'ai dit : "écoute y va falloir que tu t'habitues parce que tu es sur le même toit qu'eux autres. Vous avez tous les trois quelques choses en commun : vous avez besoin de la place ici pour survivre, pour dormir et manger. Vous avez chacun un problème différent, mais vous avez tous besoin du refuge pour la même raison. Vous allez être obligé de combiner avec ça, que t'aimes, ou que t'aimes pas ça". Et je pense que les clients, rendus à ce stade-là, n'ont pas ben ben le choix non plus (E9).

U20 nous explique par ailleurs que les usagers voient en d'autres usagers des figures qu'ils ne veulent pas voir : « il lui rappelle son père qui l'a battu ». Des usagers, comme U9, nous mentionnent ne pas vouloir être comme l'« autre » : « c'est comme dur, je pense à ça, j'me vois pas là-dedans. Non moi, j'me vois pas rester longtemps, en tout cas pas toute ma vie... je trouve ça dur sur le moral, un moment donné y doivent perdre... la tête un peu ? ».

D'autres usagers noteront que de petits groupes se forment et que les hommes se suivent de refuges en refuges. U1 nous disait que : « des cliques ... se forment. C'est drôle, ça se forme pis ça se déforme aussi vite... Quand ces cliques-là sont formées c'est souvent par affinités... y'a des fois des petits noyaux, 2-3, qui se suivent tout le temps dans toutes les maisons ». D'autres usagers refusent de parler à qui que ce soit et ne font que le strict minimum en termes de relations interpersonnelles. U13 nous explique son absence d'amis dans les refuges : « mon problème c'est pas de me faire des amis, mon problème c'est de les trier OK. Malheureusement, les gens qui sont un petit peu intéressants, c'est-à-dire qui te

parlent positivement ou qui pensent positivement, sont rares ». Les « amis » sont en effet synonymes de problèmes pour certains usagers. U17 a déploré l'influence négative de certaines amitiés :

Il y a du monde que je connais bien dans la rue quand je me gelais. Ils viennent ici eux autres. Ils sont encore malheureusement dans la marde. Il a fallu que je les tasse, parce que je me disais que c'était positif pour moi. Parce que quand une personne arrive à côté de toi, pis arrête pas de te parler de consommation, quand il part, ben, toi t'as le goût de te geler. Faut que tu les tasses, t'as pas le choix. Ça fait que je me protège en faisant ça [s'éloigner des gens]. Je suis capable quand même de vivre en cohabitation avec eux autres mais, par contre, c'est pas facile.

La circulation entre le SHU et les programmes de sortie de rue module ces amitiés, connaissances et liens sociaux. Certains ont dit avoir perdu des amis lorsqu'ils ont effectué un passage au programme de sortie de rue. U16 a mentionné avoir retrouvé des connaissances, même après une absence significative des refuges. Pour de nombreux usagers, il existe des différences entre les deux groupes d'usagers. Certains vont accuser les utilisateurs des programmes d'être prétentieux et durs envers les usagers du SHU. D'autres vont tout simplement commenter le fait que les deux groupes d'usagers sont distincts, mais que la vie, elle, est communautaire malgré tout. Les propos respectifs de U16 et de U18 vont dans ce sens :

Oui, tout à fait, c'est pas facile [la cohabitation]. Par contre, parce que là-dedans c'est une vie communautaire et la clientèle du refuge [SHU] est quand même mélangée à celle des résidents [du programmes]. On a notre propre dortoir, mais les aires communes par contre [sont partagées]. On a un tout petit salon privé, à l'arrière, qui est évidemment [occupé] par les résidents le soir, mais la salle commune, en tant que telle, est mélangée : [des hommes] du refuge et des résidents [des programmes] aussi.

À l'Étape [un programme de sortie de rue] on retrouve aussi cette cohabitation. Dans le refuge, même la nuit, on se dit même pas bonsoir : on arrive, on prend la douche, on se couche quoi. Alors que là, à l'Étape, on se parle, on est au téléphone, on entend chacun. Donc on est obligé d'avoir certains échanges. Même rien que pour la machine à laver, c'est son linge, etc. On partage pas mal de choses ensemble. Y'a forcément un lien. On est obligé de se parler.

4.2.3.3 Se représenter les problématiques des usagers

Plusieurs usagers et intervenants se sont attardés à décrire certaines des caractéristiques identifiant les usagers qui les entouraient, soit par des caractéristiques personnelles ou par rapport à différentes problématiques, parfois de manière générale et parfois de manière très précise. Si le changement d'âge et les problèmes de toxicomanie ont largement été abordés, les problèmes de santé mentale l'ont peu été. Pourtant, dans les représentations habituelles des refuges et des clientèles qui y séjournent, les personnes itinérantes ayant des problèmes de santé mentale apparaissent toujours comme la figure principale. Est-ce que cela tendrait à changer ou notre terrain ne nous a-t-il pas permis de rencontrer cette figure ?

Revenons aux questions des dépendances des usagers qui, selon certains employés, dénotent un manque de responsabilité en faisant porter aux autres la responsabilité de leurs actes. Selon l'employé E13 :

Oui, dans le fond, eux, c'est pas leur faute : "t'sais j'étais pas partie consommer, c'est parce que mon chum m'a ouvert une bière dans face"... Ou la bonne vieille méthode : c'est une maladie et puisque t'es comme impuissant face à ça. J'avoue, quand t'as commencé à consommer parce que la bouteille de bière elle-même est venue te taper sur la tête pour que tu l'ouvres et que tu la boives, moi j'ai de la misère avec ça, c'est ça que j'appelle déresponsabilisation. Un peu. Ok, ok euh mais ça pis les gars sont

très fort là-dessus, y'ont toujours des excuses, y'ont toujours des raisons, c'est toujours la faute d'un autre (E13).

Certains employés expliquent l'usage à long terme des refuges en raison même des problèmes de toxicomanie. Selon E9 :

Ceux-là qui sont ici depuis si longtemps c'est ceux-là qui consomment... C'est ceux-là qui utilisent le refuge à l'année longue là ici et qui [...] consomment tellement qu'ils n'arrivent pas à se louer des appartements, y travaillent au noir, y font des jobs en dessous de la table. Y consomment dans le Vieux-Montréal l'été, l'été c'est saisonnier c'est beau ; l'hiver on a de la misère c'est des consommateurs, la coke puis l'alcool ça va encore, le fameux crack, la pipe, l'héroïne puis l'alcool qui va avec, c'est constant ça... y font juste ça les gars. [L'hiver] y'a moins de trafic y font moins d'argent ben y vont manger dans les conteneurs d'ici en attendant. Puis là y vont essayer de dormir un peu au froid, puis le lendemain ça recommence (E9).

L'usager U8 reconnaissait aussi que les hommes qui sont dans la rue ont un problème, une dépendance non contrôlée:

On a tous une dépendance. [Tout comme] ceux qui sont pas ici, qui vivent en logement pis qui travaillent. Regarde toi, regarde ta famille, regarde ton mari ou ton chum. J'suis sûr et certain que t'as une dépendance. On a tous une dépendance. Sauf que toi, t'es capable de te contrôler. [Toi] t'as de l'amour autour de toi, t'as de l'affection t'as, t'as pas du laisser-aller. Ces gens-là y'ont du laisser-aller, y'ont du noir. Y'ont fourré du monde. Comprends-tu ? Il manquait de quelque chose, peut-être de l'amour, de la bonne manière là, pas de l'amour de sexe, non je parle de l'amour, se faire aimer, se sentir aimé, se sentir valoriser... Y'en a qui sont, sont de même. Pis ils vont rester de même. Ils changeront pas. [...] Tu peux pas les échanger. Quand même tu mettrais 5 000 \$, 10 000 \$, 50 000 \$ à ce gars-là, tu le changeras jamais.

Les propos des employés E3 et E14 confirment les problèmes de dépendances : « ce sont tous des hommes qui ont des problèmes de dépendances. Il

y en a plusieurs qui ont des problèmes de dépendances, qui ont des problèmes psychologiques, psychiatriques aussi » (E3). Selon l'employé E14 :

À quelque part c'est un refus ou un rejet [de la société] ou une non-reconnaissance du système en place ou ne pas être capable de suivre un système en place. On a de plus en plus de problèmes avec le gambling qui fait qu'on a des personnes qui sont intelligentes supposément et qui viennent dans la rue. C'est pas des personnes qui ont un manque d'éducation, c'est des personnes qui ont des problèmes addictifs, c'est ça leur consommation eux autres c'est le jeu. Pour jouer ben ça prend de l'argent, pis quand t'es un gros joueur ben tu finis par jouer ton argent ou l'argent des autres pis c'est pour ça que tu te retrouves dans la rue pis t'as pu d'amis tout le tour de toi (E14)

Conclusion

Le déroulement du séjour dans les refuges est rythmé par certaines activités centrales et par des règles précises. Certains usagers ont soulevé la difficulté d'avoir un emploi salarié tout en étant usager des refuges ; beaucoup ont mentionné que l'entrée au refuge demeurerait le point culminant de leur journée et, paradoxalement, même si la vie hors des refuges peut sembler moins contraignante, bien des usagers ont mentionné tout faire pour rester dans les murs du refuge le jour. Par ailleurs, les représentations des services offerts par les refuges illustrent la nécessité de combler des besoins primordiaux, mais elles mettent aussi en évidence certaines incohérences en termes d'organisation d'un réseau de refuges. De plus, si certains employés ont dit vouloir faire des refuges un endroit où il fait bon de vivre, d'autres, au contraire, veulent s'assurer que les refuges ne soient qu'une transition afin d'éviter l'ancrage. Le mode de vie même des refuges crée les conditions d'une circulation au sein des services, entraînant une certaine dépendance. Des administrateurs interviewés jugent le recours aux refuges comme étant beaucoup

plus facile qu'elles le voudraient, affirmant que même des années plus tard, des hommes reviennent aux refuges dès qu'ils rencontrent un problème.

Les discours sur les pratiques d'intervention auront soulevé plusieurs enjeux. La flexibilité apparaît comme fondement constant de l'intervention qui permet d'agir et de réagir en fonction de la multiplicité des situations personnelles des hommes itinérants. Cette flexibilité est probablement ce qui ajoute une plus-value aux services offerts dans les milieux communautaires, mais elle peut également être la cause d'importantes tensions entre les usagers. Le bénévolat semble central dans le processus de sortie de la rue, aux dires des employés, mais ce ne sont évidemment pas tous les hommes qui font ce type de tâches pour s'en sortir, ce qui, de toute manière serait impossible à assurer pour les refuges. Les employés misent donc beaucoup sur ces pratiques, même s'ils sont conscients des limites que cela présente.

Quant aux usagers, divers profils auront été dessinés et une multiplicité de problématiques aura été identifiée. Si des employés disent accorder davantage d'attention à certaines populations, ils trouveront difficile d'intervenir auprès d'autres. La cohabitation entre ces différents groupes d'usagers permet de créer des amitiés, mais amènent aussi des tensions au sein de cette complexe institution qu'est le refuge. Les hommes qui y viennent en sortent-ils ? Y restent-ils ? Que se passe-t-il après le séjour en refuge ? C'est ce que nous aborderons dans l'avant-dernière section de ce chapitre qui situera, à l'aide des discours des interviewés, comment se pose la question de la sortie de la rue, mais d'abord, comment se pose la question de la sortie de l'institution.

On le sait : on y entre facilement, on y revient souvent, mais on en sort difficilement. Cela pourrait-il être un des constats que nous pourrions tirer du processus de prise en charge par les refuges ? De fait, les refuges répondent à de nombreux besoins, leur accessibilité est une question de survie pour toute une population et ils occupent une place importante dans le réseau des services communautaires à Montréal. Mais une fois à l'intérieur du refuge, il semble difficile de se mobiliser et d'agir pour en sortir.

Pour les employés, les programmes semblent être la clé du succès. Pour les usagers, des éléments, souvent structurels (revenus fixes et décents, accès à un logement à prix modique, accès au marché de l'emploi) sont souhaités, ce qui constituerait une réponse articulée à la sortie de la rue. Probablement compatibles, ces conditions de succès s'acquièrent par les usagers, en partie, en adhérant aux programmes de sortie de rue et apparaissent pour les refuges comme une justification de la pertinence d'une pratique d'intervention nouvelle. Toutefois, le haut taux d'allers-retours entre les programmes et les SHU, et (pour une bonne partie des usagers) les longues années passées dans les refuges mènent au constat, après une dizaine d'années de fonctionnement, que les programmes ne relèvent pas vraiment le défi de sortir de la rue ou des refuges les hommes qui y sont ancrés. Mais quelles sont les trajectoires d'usage des refuges ? Les usagers sont-ils tous des usagers installés, ancrés dans les refuges ? Quelles sont les autres formes d'usage des refuges ? C'est ce que nous verrons dans la prochaine et dernière section.

4.3 LA SORTIE DE L'INSTITUTION

À l'entrée et au séjour dans les refuges succède la question de la sortie des refuges. Cette sortie se comprend (pour les interviewés) autant comme une sortie

de l'institution que d'une sortie de la rue. Bien que nous n'ayons pu mesurer si les hommes qui sortaient des refuges sortaient aussi de la rue, nous avons toutefois pu noter l'importance qui est accordée à « s'en sortir » et à la participation des usagers aux programmes de sortie de rue des refuges. Au cœur des nouvelles pratiques d'intervention, les programmes de sortie de rue offrent aux hommes des possibilités de « vivre autrement », nous ont dit plusieurs employés. Mais tous les usagers n'envisagent pas de « vivre autrement ». Tous n'adhéreront pas aux programmes. Et pour ceux qui y adhéreront, certains expérimenteront de nombreux allers-retours entre les dits programmes et le SHU, non sans honte ou sans conséquence. Ainsi, selon les employés, les programmes sont la clé de la sortie. Outre les programmes, les usagers et les employés ont dressé l'inventaire de ce qui limitait ou facilitait la sortie. Présentés en termes symboliques et matériels, ces limites et ces facilitateurs à la sortie se présentent autant comme de véritables leviers que comme des blocages univoques aux démarches de sortie de rue.

Ainsi, dans la présente section nous présenterons les discours des employés et des usagers centrés sur tout ce qui touche à la sortie de la rue. Nous avons choisi de présenter d'abord les discours qui concernaient les programmes de sortie de refuges puisque ces discours ont pour point d'ancrage le refuge et sa sortie. Ensuite, de manière plus large, nous avons dressé le portrait d'éléments à la fois symboliques et matériels qui favoriseraient ou limiteraient la sortie de la rue ou de l'institution des hommes itinérants.

4.3.1 Les programmes

Les employés des refuges encouragent fortement les usagers à entamer des démarches visant la sortie de la rue à travers l'utilisation de leurs programmes. Tous les usagers des SHU ne vont cependant pas s'inscrire à ces programmes et tous les

usagers qui s'y inscrivent ne les utilisent pas nécessairement pour « s'en sortir ». Le processus de sortie de rue est ardu, nous diront les interviewés (employés et usagers). Pour certains, la projection à l'extérieur des refuges ne peut s'envisager qu'à travers le parcours dans les programmes de sortie de rue. Certains usagers y jonglent depuis longtemps et quand les conditions sont réunies ils y vont d'emblée. Plusieurs employés, de leur côté, feront tout pour encourager la participation aux programmes de sortie de rue, car c'est, pour nombre d'entre eux, la voie de sortie des refuges et de la rue. D'autres, au contraire, accordent peu d'importance aux programmes ou y placent peu d'espoir. Des obstacles empêchent les usagers d'y recourir, une partie des employés, quant à eux, sont pessimistes.

Pour l'employé E13, la sortie de rue n'est pas facile: « j'te dirais que le taux de réussite, si on peut appeler ça de même, ou le taux de gars qui se poussent [quittent] est pas très élevé en tant que tel. Y'a beaucoup de récurrence, y'a beaucoup de rechutes, le drop-in, drop-out, peu importe comment tu veux les appeler » (E13). Pour d'autres employés, le succès se mesure principalement à la participation aux programmes de sortie de rue. Mais une réserve émise par un employé concerne la présence constante de nouveaux usagers :

Il faut dire que, quand même, on a eu beaucoup de succès avec les programmes l'année dernière, des centaines de gens qui sont redevenus autonomes dans la société avec les programmes. Mais, évidemment, aussi à chaque année on a des centaines, 500, 600, 800 nouveaux clients qui arrivent. Ça fait qu'on a beau en aider beaucoup à se sortir de la rue, y'a tout le temps une nouvelle vague et de nouveaux arrivants dans le milieu de l'itinérance qui arrivent à chaque année, des nouvelles générations, des gens qui ont toutes sortes de problématiques différentes (E1).

Pour l'employé E14, l'aide pour s'en sortir est primordiale et se comprend de manière collective. C'est au nom d'une société qu'il faut soutenir la sortie de rue des hommes itinérants :

La moyenne d'âge depuis une dizaine d'années c'était 50-55 ans. Je crois que c'est rendu à 35 ans. C'est pas normal, quelque part tu scrappes ta jeunesse, tu scrappes ta relève, il faut faire de quoi pour les aider. Quand tu dis qu'il y en a quinze mille à Montréal, s'ils travaillaient, ces quinze mille, ils aideraient à la croissance de l'économie, à la croissance de la ville, à la croissance de tout le monde. Présentement, ben, sont inactifs dans le fond, ils n'aident pas personne, même pas eux autres. Collectivement faut faire de quoi d'après moi pour les reprendre en main, les aider. Pis en les aidant, peut-être qu'ils vont pouvoir nous aider nous autres aussi, collectivement (E14).

4.3.1.1 L'entrée dans les programmes de sortie de rue

Accéder aux programmes de sortie de rue n'est pas aisé. Les employés doivent parfois choisir quels sont ceux qui sauront bien s'insérer dans ces programmes. Ils doivent également composer avec les changements dans les modalités de ces programmes induits par l'administration, et aussi avec le nombre limité de places. Les usagers aussi sont confrontés à tous ces aspects. Un processus de sélection est mis en place afin de contrôler les entrées aux programmes : il diffère selon les refuges et il est mis en oeuvre par les employés. Les propos de l'employé E11 illustre ce processus :

Si un gars veut faire une demande pour une insertion au [programme], premièrement [il doit être] suivi pendant trois semaines [...] par un intervenant...Ça fait que là, on va faire un vrai dossier d'admission [au programme]. On a des questions à lui poser sur sa consommation, s'il a des problèmes [avec la] justice, son [état] médical. C'est quoi son objectif en montant en haut. Puis si le gars est intéressé, bon là on va faire une demande puis, là on va le suivre le temps qu'il est ici [au SHU]. Quand la demande est remplie et rendue en haut, nous [on a] fait notre job, [et] c'est eux qui vont

décider. Ils vont rencontrer la personne en question, puis elle va passer une entrevue, [évaluer] la demande, ils vont poser des questions, puis là, ils vont lui donner une réponse dans les 24 heures qui suit (E11).

Lorsqu'un usager du SHU évoque l'envie d'effectuer un passage au programme de sortie de rue, on demande aux usagers quels sont leurs besoins plutôt que de leur expliquer la diversité des services disponibles. Cela évite que les hommes se fixent des objectifs trop élevés en souhaitant s'inscrire à l'ensemble des activités et qu'ils vivent un échec ou retournent au SHU prématurément. Selon l'employé E13 :

Je commence pas par leur dire y'a tel et tel service, y'a telle et telle attente. Je lui dis : "toi qu'est-ce que tu veux ?" Parce que j'ai remarqué que si les gars sont le moins brillants y vont répondre, y vont utiliser ce que je viens de leur dire pis y vont nommer des choses qui tombent juste dans [les objectifs des programmes]. Pis là tu l'envoies en haut ou juste avant de les envoyer en haut des fois une journée avant que leur chèque [d'aide sociale] arrive, [et] le gars y se pousse. Moi ça me gossait [embêtait] pis lui ça lui fait vivre un échec indirectement. Ça fait que à la place, je laissais discuter : "qu'est-ce que tu veux, qu'est-ce que tu recherches, c'est quoi tes attentes, c'est quoi tes besoins, qu'est-ce que tu veux faire ?", pis là à partir de là, on voit si ça fonctionne (E13).

Dans certains programmes, les usagers devront se soumettre à des règles de vie qui sont parfois plus rigoureuses qu'au SHU et paradoxalement, d'autres fois, plus laxistes que dans les SHU. Par exemple dans le programme de désintoxication d'un refuge, les usagers ne pourront pas sortir du refuge durant le premier mois : lorsqu'ils commencent le programme, ils y resteront pour tout le mois. L'employé E3 explique : « Le premier mois, ils sont confinés au bâtiment. C'est pas pour les punir, mais c'est pour les protéger, pour les aider à se séparer des anciens groupes avec

lesquels ils se tenaient. Le temps de les amener à réaliser : "hey! je suis capable de fonctionner sans boire, sans me droguer" » (E3).

Mais le passage du SHU à un programme ne signifie cependant pas la réussite automatique du programme ni la sortie de la rue. En effet, comme nous le verrons dans les prochains paragraphes, de nombreux usagers effectueront des allers-retours.

Les allers-retours entre les programmes de sortie de rue et le SHU

Les activités liées aux programmes se déroulent dans les refuges, à proximité des SHU. Comme les usagers des programmes sont des usagers des SHU au départ et que la problématique de l'itinérance est complexe, les allers-retours entre la rue, les SHU et les programmes sont inévitables. E3 commente: « Y'en a qui sont pas prêts à faire ce travail-là. On en a beaucoup présentement, je pense qu'on doit en avoir sept ou huit, qui sont ici pour une deuxième fois ». Selon un autre aspect, et apportant son lot de confusion, le retour au SHU peut constituer la sanction d'une infraction liée à un des programmes de sortie de rue des refuges. Les allers-retours sont donc de différentes natures : parfois ils sont imposés, parfois ils sont voulus, parfois ils sont la conséquence d'une incapacité à atteindre ses objectifs personnels.

Des vingt-quatre usagers interviewés, neuf ne se sont jamais inscrits dans un programme de sortie de rue. Les quinze autres y sont allés au moins une fois, parfois même plusieurs fois. Les usagers ayant fait des allers-retours en parlent parfois avec souffrance, d'autres fois avec détachement. U5 se souvient de la honte qu'il a ressentie lors de son retour vers le SHU après un passage au programme : « c'est deux fois plus dur, pour revenir, c'est plus dur pour le moral, y te jugent pas... mais on a honte de revenir ». La possibilité de toujours pouvoir revenir au SHU et de

pouvoir se réinscrire plusieurs fois dans les programmes créent des configurations d'utilisation différentes chez les hommes itinérants. Les règles tout de même flexibles, et différentes d'un refuge à l'autre, permettent à certains hommes de se mobiliser à un moment et de se laisser aller à d'autres moments. Ils peuvent passer du programme d'un refuge à un programme d'un autre refuge. Les sanctions ne sont jamais vraiment importantes et l'accès au SHU est presque toujours possible. Donc, si un usager enfreint une règle de fonctionnement d'un programme et en est expulsé, il pourra se voir refuser l'accès au refuge pendant quelques jours. Il pourra toutefois aller dormir dans un autre refuge durant cette période et ensuite faire une demande pour accéder aux programmes des autres refuges. C'est ce qu'a fait l'utilisateur U22. Après avoir été expulsé du programme d'un des refuges, il s'est rendu dans un autre refuge et, après quelques nuits au SHU, il s'est retrouvé inscrit dans un programme de sortie de rue. Comme l'explique également l'employé E14, des sanctions sont associées aux allers-retours : « Oui, on a une carence de trois mois, à moins d'exception, qui sera discutée en équipe... C'est à dire que s'il a fait, ou s'il a quitté le programme avant [son] terme, il ne peut pas revenir avant 3 mois » (E14). Et pour ceux qui reviennent ? « On rediscute, pis on les prend où ils sont rendus. Des fois on les change de conseiller, des fois parce que la communication passe pas avec le conseiller ; on n'est pas parfait » (E14).

Les retours aux SHU et aux programmes de sortie de rue étant fréquents, deux employés expliquent qu'il est important de prendre en compte, dans les pratiques d'intervention, le fait que les usagers feront de nombreuses rechutes. Les propos de l'employé E2 résument bien cette réalité :

Moi je pense qu'avec ces gens-là, c'est pas que ça marche pas, c'est que le processus va devoir être répété à plusieurs reprises, et c'est là où on dit toujours aux intervenants : "même si tu mets quelqu'un dehors, si tu

disqualifies quelqu'un du programme, fais-le de façon que ça puisse préparer ta prochaine intervention avec lui". En d'autres mots, "tu chrisse pas un gars dehors. Tu exposes clairement que, présentement, [le programme d'un refuge] n'est peut-être pas le meilleur programme pour lui"... (E2).

Et lorsque les usagers demandent de revenir aux programmes, les intervenants les interrogent généralement sur leurs motivations. « Qu'est-ce qui a changé cette fois-ci [par rapport à] la dernière fois ? », demandera un des employés aux usagers qui reviennent le voir. Si l'employé évalue positivement les raisons du changement, il donnera à l'utilisateur l'accès au programme, car une seconde chance est toujours une option envisagée, explique-t-il. Pour un autre employé, la motivation d'un usager à s'en sortir se verra selon plusieurs dimensions, à commencer par son apparence physique :

Y'en a un hier qui s'est fait raser la tête et y'a trimé sa barbe. J'ai l'impression que d'ici 15 jours, la barbe va partir aussi. Lui, c'est bon signe, parce que c'est la troisième fois qu'il vient. T'sais, on parlait tantôt de ceux qui reviennent... trois jours la première fois, cinq jours la deuxième fois. Ça fait que là j'y dit : "coudonc, combien de temps tu vas rester là ?". "Ah non, je suis sérieux là, pis je veux". "Ok, on te redonne une chance". Là, on fouille tous leurs bagages quand il arrive, "hey ! Monsieur, tu fumes beaucoup ?", "j'ai amené mes cigarettes pour le mois, je suis motivé". Ça c'est un bon signe aussi. Il lui reste pu une cenne, mais y'a amené ses cigarettes pour être certain qu'y aurait ses cigarettes pour le mois. C'est un bon signe.... Ce coup-ci il se voit à long terme, avant il voyait pas à long terme. Pis là en arrivant ici y'a vu [Monsieur X] qui connaissait, y'a vu [Monsieur Y] qu'il connaissait de la rue, puis un autre qui connaissait, il voit les gars ici, [et se dit] : "sont chanceux, y ont pris du poids, ils se sentent heureux". Pis là les gars l'ont vu "hey ! t'es icitte, tant mieux, on va t'aider, pis si t'as besoin de [quelque chose] on va être là pour toi aussi". Y a ça d'encourageant pour eux autres aussi. Je pense que c'est une des meilleurs choses... ils se connaissent. Ça a des bons pis des mauvais cotés. (E3).

Les tensions émanant du recours aux programmes

Les objectifs liés aux programmes de sortie de rue sont multiples. Même le principal objectif est de « s'en sortir ». Concrètement, le but ultime de chacun n'est pas toujours de « s'en sortir ». Et la notion de « succès » n'est pas la même pour tous, comme nous l'indique l'employé E1, car le succès est difficilement envisageable si les services ne sont pas appropriés.

Y'a des gens qui ont des problèmes lourds de santé mentale... Ces gens là, essaie de les mettre sur des programmes, puis d'avoir des succès, c'est pas tout le temps facile. Parce que premièrement, le succès passerait par [le fait d'] avoir [un] suivi médical psychiatrique approprié, mais y'en veulent pas et on ne peut pas les forcer à en avoir (E1).

Certains usagers utilisent les programmes pour obtenir un peu de confort plutôt que pour tenter d'y acquérir des expériences de travail ou de nouvelles compétences. Ça été le cas de l'usager U22 qui s'est vu expulsé du programme :

Pour profiter un petit peu du système, on disait qu'on [souhaitait] devenir résident. Alors en leur disant ça, tu peux avoir ta chambre et profiter de ton lit, puis t'as une place de réservée pendant 1 mois. Alors j'ai fait ça à [un refuge] et puis, quand y'est arrivé la fin du mois y'ont dit : "tu rentres en chambre demain [une chambre autonome en dehors du refuge]", mais de la manière que ça fonctionne à [ce refuge] ça m'intéressait pas. Alors, j'ai dit au gars : "t'es pas sérieux, tu croyais pas ça que je m'en allais en chambre". Ça fait que là, y'ont dit : "t'es barré 3 mois".

Par ailleurs, l'employé E1 a souligné que les programmes ne permettent pas toujours de s'attaquer aux véritables problèmes des hommes :

Moi, ce que je note par contre c'est que... on sait, en les [hommes] admettant dans les programmes, qu'ils ont [des problèmes] de drogues dures, des problèmes d'alcool, des problèmes de jeu. Ils embarquent dans le [adhèrent aux] programme, puis l'objectif, leur objectif, ça va être de se

trouver un travail et un logement. C'est souvent le scénario, ils ne seront pas forcés d'adresser [traiter] leur véritable problématique. Moi, dans ce sens-là, je pense qu'on passe un peu à côté. Parce que oui, il est itinérant, on le prend sur le programme, on veut vite qu'il redevienne autonome, on lui donne quatre à six semaines : trouves-toi un logement, trouves-toi un travail. Ça fait que oui, effectivement le gars y va se trouver rapidement un travail, y va même se trouver un logement avec l'aide des conseillers. On en voit. "Bon il est retourné dans la société", mais ce qu'on dénote souvent, c'est qu'un mois, deux mois après il revient sur la ligne [au SHU]. Pourquoi ? Parce que ses problèmes principaux n'ont pas été adressés [résolus]. C'est une thérapie qu'il lui fallait, ce n'était pas une job ou un appartement. [...] Mais moi je pense qu'on devrait mettre moins l'emphase sur trouver un travail, un logement, puis mettre plus l'emphase sur "qu'est-ce qui fait que tu es dans la rue en ce moment ?", "ça fait combien de temps que tu es dans la rue ? ", puis bon ben "si tu as un problème de drogues dures, ben comment ça va là-dedans puis tu es rendu où par rapport à ça ?", puis des fois les clients vont dire "je consomme plus". Moi je trouve qu'on devrait plus les référer vers des thérapies parce que sinon on les [aide à avoir] un travail, un appartement, ben oui y sort du système, mais souvent y reviennent dans le système une couple de mois après (E1).

Deux des trois refuges n'offrent pas de programmes de désintoxication dans l'ensemble de leurs services. Le refuge qui offre ce service exige qu'une démarche chrétienne soit entreprise en parallèle par les usagers qui choisissent d'y participer. Ce programme semblait avoir été peu utilisé par les usagers rencontrés qui semblaient résister à l'idée d'entreprendre une telle démarche. Cela dit, les problèmes de dépendance non traités dans le cadre des programmes, (surtout au sein des deux refuges qui n'offrent pas ce service) étaient synonymes de tensions pour de nombreux employés.

Moi, c'est sûr que le gars qui s'en vient ici et puis il dit "moi je m'en viens ici pour me protéger des gars"⁷¹, c'est parce que les gars ils ont pris une

⁷¹ L'idée de se protéger des autres hommes fait référence ici au fait que le quotidien dans la rue amène les hommes à fréquenter d'autres hommes dont la réputation n'est pas toujours

décision. Là y dit "OK j'en ai assez tu sais". Mais en même temps, ils sont fragiles. Puis là, moi, je leur dis tout le temps "OK c'est beau tu veux te protéger tu t'en viens ici", mais je leur dis tout le temps "moi là, je peux te donner les services, je peux te protéger, mais je peux pas faire une thérapie avec toi, on est 2 intervenants pour tous les gars tandis que là-bas [dans le programme de réhabilitation d'un refuge] ils sont plusieurs intervenants pour 50 gars, puis, eux autres, ils ont vraiment une formation là-dessus, basée sur tout ce qui est de la thérapie que moi j'ai pas" (E7).

Comme je te dis y'en a ça peut-être financier, familial ou peu importe ou des démarches en toxico, des fois souvent les gars y faut qu'ils fassent les détox avant même de penser de pouvoir aller [à un programme de sortie de rue] ça fait que on, je vais faire telle détox parce que le gars consomme ça fait une éternité, peu importe. "Va faire une détox, va faire 2 ou 3 semaines. Tu reviendras là, tu vas être dans la maison, t'es censé être clean à partir de là, on va commencer à te suivre à l'interne là on va commencer, une démarche pour le [programme de sortie de rue]" (E13).

Pour l'employé E13, la vocation des programmes n'est ni d'être une thérapie, ni d'être un centre de placement au travail ou en logement. Il explique quels sont les critères d'admission dans les programmes et les tensions qui peuvent apparaître :

En général, les gars veulent une job et un logement. "Tu peux aller à la [ressource X], tu peux aller à la [ressource Y], tu peux aller n'importe où pour te trouver une chambre [si] c'est rien que ça tes besoins immédiats. Je t'enverrais pas au [programme de sortie de rue] qui [vise] une insertion sociale"... [Il faut] un gars, je dirais qui a des démarches personnelles à faire. C'est souvent des gars qui ont des difficultés à faire des choses pour eux-mêmes, [parce qu'il y a la] consommation, bien sûr la pauvreté, l'itinérance etc. Mais c'est un gars qui est un peu moins fonctionnel qui a besoin de se faire tenir par la main... qui a besoin d'un suivi beaucoup plus serré et ponctuel tu sais. [...] Ça peut être quelqu'un qui peut faire des travaux

recommandable. C'est-à-dire que les usagers rencontrent régulièrement d'autres hommes qui leur proposent de faire des activités illicites, des prêts usuraires ou même de consommer. Certains usagers ont des dettes importantes et tentent de se « sauver » ou de se « protéger » des hommes envers qui ils ont la dette. Dans d'autres circonstances, rencontrer quotidiennement des partenaires de consommation, empêche certains usagers de faire des démarches concrètes de sortie de rue.

communautaires qui a des bills à payer, qui n'a pas vu ses enfants ça fait une éternité... c'est très individuel comme démarche [mais] y faut que ça soit plus qu'un logement et qu'une job. Moi, c'est ce à quoi je m'attends d'un gars qui veut aller en haut [bénéficier du programme de sortie de rue] : qu'il me démontre une motivation point. "Moi j'veux aller au [programme de sortie de rue] là, ça me tente, ok, l'hiver s'en vient" "c'est ça que t'es [le gars] en train de me dire là, [moi je dis :] non, non" (E13).

4.3.2 Les conditions qui facilitent et freinent la sortie

Malgré l'importance accordée à l'objectif de « s'en sortir », malgré le financement de nouveaux programmes de sortie de rue et malgré les nouvelles pratiques d'intervention qui visent à accompagner les hommes, ce qui facilite ou non la sortie de la rue apparaît sous diverses formes dans les discours des personnes interviewées. Les usagers et les employés ont énuméré une série d'éléments, à la fois symboliques et instrumentaux, qui pouvaient constituer, à certains moments, un levier pour la sortie et à d'autres, un frein. La question du logement ou du revenu, par exemple, empêchera et poussera à la fois, les hommes à quitter ou à rester au refuge. En effet, la disponibilité ou la non-disponibilité d'un logement à prix modique aura un impact sur la trajectoire des usagers des refuges. Pour certains hommes, ce qui encouragera leur sortie de la rue sera matériel, par exemple, l'octroi d'une batterie de cuisine et de meubles. Pour d'autres, cela relèvera davantage d'éléments symboliques, comme, par exemple, le fait de retrouver l'espoir et la confiance en soi. Et, par contre, ce qui freinera la sortie des refuges concernera autant l'absence d'objets pour meubler un appartement que l'absence de perception de soi à l'extérieur dudit refuge. Cette sous-section sera donc organisée autour des éléments mentionnés comme facilitant ou limitant la sortie. À l'intérieur de chacune de ces thématiques nous avons séparé les éléments de discours qui se rapportent aux éléments symboliques des éléments matériels.

4.3.2.1 Ce qui facilite la sortie

Symboliquement

D'un point de vue symbolique, divers éléments ont été perçus. À titre d'exemple : ne pas prendre d'engagements trop vite, mais les prendre quand on est convaincu ; respecter les autres usagers qui adhèrent aux programmes ; prendre soin de son apparence ; se créer un réseau constituant des éléments qui facilitent le fait de « s'en sortir ». Comme le mentionne l'utilisateur U5 : « il faut que tu sois en paix avec toi-même, c'est une grosse chose... le reste ça va suivre ». Pour U10, la sortie de la rue est envisageable maintenant car son séjour au refuge lui a permis de se réorganiser : « je me réorganise tranquillement, la confiance revient, le moral est meilleur, je vois l'avenir un peu plus meilleur. Bon, pas parce que t'es dans la rue que c'est fini là t'sais. [Au] contraire, ça peut recommencer mieux, pis les opportunités, ben, sont là ».

Un autre élément est le fait que les usagers puissent revenir au SHU sans conséquence, après avoir fréquenté les programmes sans succès. Cela a été rapporté par des usagers comme un élément rassurant qui encourage les démarches de sortie de rue. D'autres présentent la sortie de rue davantage en termes de volonté personnelle. De nombreux employés et usagers le diront, il ne s'agit que de volonté : « Tout est possible, ça dépend du bonhomme. Une personne, si elle veut décider de sortir de la rue, [les trois refuges offrent ce service]. Il s'agit de vouloir. Pis c'est pas tout le monde qui veut. Mais il s'agit de vouloir » (U17). Pour les employés aussi, la sortie de la rue se dessine le plus souvent quand les hommes sont décidés, déterminés à s'en sortir. La question de la volonté est sous-jacente. Comme l'expliquent les employés E11 et E12 : « le refuge c'est sûr qu'il aide beaucoup pour une sortie de rue, si tu suis les étapes de la maison tu peux sortir de la rue, s'il y retourne c'est parce qu'il n'était pas décidé » (E11), « y'en a beaucoup de

ressources, t'sais. Moi, j'ai pour mon dire : un gars qui veut se donner un coup de pied dans le derrière, y va être capable. Mais s'il s'attend à ce que toute y tombe cuit [dans le bec], t'as du travail à faire » (E12). La grande disponibilité des ressources et des services revient souvent dans les propos des employés.

La volonté affirmée des hommes usagers influencera grandement la volonté des employés de travailler ou non avec certains hommes :

On a tellement de personne à aider, on n'a pas à perdre notre temps avec une personne qui ne veut pas s'aider. Moi, c'est ma philosophie des choses, tu ne veux pas t'aider, j'ai pas besoin de toi, j'ai d'autres personnes à aider. Je les redescends de sur la ligne [SHU] comme on dit, pis je prends une autre personne qui veut s'aider. Pis, si la personne veut s'aider, je vais tout faire pour aider (E14).

Ainsi, pour ces employés, dès que la volonté y est, la sortie ne sera qu'une question de temps. Pour d'autres, c'est une question de temps, tout simplement, la volonté n'a rien à y voir. Les intervenants doivent prendre leur temps avec les usagers s'ils veulent que la sortie soit envisageable. Les propos de E4 résument cette idée :

Ben, c'est un processus à long terme. Donc, ça prend de la patience parce que des fois y'a plusieurs tentatives, puis y'a des échecs. Beaucoup de clients ont fait un cheminement, y partent, y pensent qu'ils sont prêts... OK y'ont accompli [appris] comment se mettre de l'argent de côté, eux y se sentent prêts, ça fait qu'y quittent. Y vont se trouver un appartement : "ah ! j'ai quelqu'un avec qui je vais aller rester". Puis là, l'autre gars y'a la même problématique. Ça fait que là, on les revoit ici. Mais l'idée c'est qu'on construit toujours par-dessus. L'idée c'est d'être patient, puis, si c'est pas cette fois-là, c'est peut-être l'autre fois et si c'est pas l'autre fois, c'est peut-être l'autre fois. Puis sur 200 gars, ben on se dit si y'en a cinq qui retrouvent une vie, ben c'est déjà bon. Tu sais, chaque individu vaut la peine de faire tout ce que l'on fait, une vie transformée ça vaut la peine (E4).

Les usagers ont mentionné que la projection de soi, ailleurs que dans les refuges, revêtait une grande importance dans la réalisation de la sortie de la rue. En effet, elle semble être ce qui a motivé nombre d'entre eux à s'inscrire dans les programmes de sortie de rue.

Instrumentalement

La sortie s'envisage aussi à travers des mesures concrètes qui doivent être réunies pour que le plan réussisse. Elles se présentent dans un ordre différent selon les interviewés. U5, U8, U9, U17 accorderont une importance primordiale à l'hébergement, que ce soit en chambre ou en appartement. U19, U20, U22, U4 parlent plutôt de l'importance d'un revenu stable grâce à un emploi ou à des prestations adéquates ; c'est ce qui permet d'envisager la sortie de la rue. D'autres usagers mentionnent le besoin d'avoir un espace pour déposer leurs effets personnels, ce qui permet de se préparer à la vie en appartement, comme c'est le cas pour U5 : « Là, au Sac à dos [ressource permettant d'entreposer ses effets] j'ai un casier là. J'ai commencé à accumuler du linge, parce qu'à un moment donné, là, je prévois peut-être me prendre une chambre ou quelque chose là ».

L'importance de l'encadrement dans les démarches de recherche d'un emploi ou d'un appartement a également été soulignée, de même que l'accès à un ordinateur pour effectuer ces mêmes démarches de manière plus autonome. Pour la majorité des employés, la sortie de la rue est envisageable si les usagers peuvent recevoir des services spécialisés, soutenus et adaptés à leur réalité et qui sont liés à un contexte favorable, comme illustrent les propos de E7 :

Moi j'aime ça leur dire, surtout en hiver, c'est le fun, tu t'en vas là-bas, tu vas faire du bénévolat comme ici, tu t'en vas faire ta thérapie, tu vas être au chaud. Tu fais ça pendant l'hiver, tu vas arriver au printemps, tu vas arriver à

l'été et ça va aller beaucoup mieux pour toi. Puis tu vas vivre quelque chose de merveilleux, tu vas t'en sortir complètement, tu vas être guéri de ton problème. Ah là, les gars disent c'est vrai. Mais en été c'est plus difficile d'encourager un gars [et] de lui dire va là. Tu sais quand je leur dis ça en été, [ils disent] oui, mais il fait chaud [entendu au sens où ils préfèrent être dehors] (E7).

Ces programmes sont encore en phase de construction, ils ne sont pas achevés. Pour E8 : « les logements, c'est ce qu'on a commencé à faire depuis deux ans, je pense qu'on est sur la bonne voie » (E8). Ils sont aussi sujets à réajustements constants. Comme l'explique E5, le refuge où il est employé cherche de nouveaux partenaires qui permettraient de répondre adéquatement aux besoins auxquels il faut répondre pour une sortie de la rue des hommes itinérants :

Nous on est rendu là, on a [développé] un partenariat avec les studios [X] qui viennent d'ouvrir ici sur [rue X] où on va avoir 5-6 chambres. Une fois que le gars va avoir complété son [programme de sortie de rue], qui va avoir fait ce qu'il avait à faire et qu'on voit que le gars est très bien parti... [ça permet de ne] pas le mettre en danger et qui s'en aille en appartement tout seul avec 800 \$ de bill à payer,... on l'envoie là (E5).

Un autre employé soulève la question des habiletés sociales. La sortie de rue ne peut s'envisager que si les programmes permettent aussi l'acquisition d'habiletés nécessaires pour vivre en appartement de manière autonome :

Y'a un gars qui m'a demandé "où est-ce qu'on offre ça des cours de cuisine ?", j'ai fait comme "hum, hum". Ça fait 10-15 ans qu'il se fait servir [à un refuge], pis à [un autre refuge]. Faire bouillir de l'eau, un Kraft dinner, moi je vais te faire ça machinalement. Mais y'a des gars qui savent pas pantoute [cuisiner]. Les gars savent pas lire, regarder [les instructions] sur la boîte, puis suivre ça, ça marche pas... (E5).

Pour de nombreux employés, il est important de travailler auprès des nouveaux usagers, car c'est auprès d'eux que les programmes de sortie de rue seront le plus efficaces ; chez les usagers qui fréquentent les refuges depuis longtemps c'est plus difficile, la dépendance au refuge est davantage marquée.

C'est surtout les nouveaux, faut qu'on les encadre beaucoup. Les vieux routiers y vont partir quelques semaines, quelques mois, y'en a qui vont partir un an. Tu vas le voir réapparaître quelques mois. Il y a toujours un taux de récidive assez élevé. Y'en a, des fois, que je croise dans la rue et qui était icitte l'année passée ou v'là quelques mois. Là, y sont en logement ou ben en chambre. Ils font leur p'tite affaire. Mais je les voyais, ça tripe dans la rue. Dans le fond, y'ont leur p'tite place à eux. J'veux pas être pessimiste, [mais] d'après moi le temps est compté. Pour vraiment que le gars s'en sorte, faut qu'il ait un travail personnel de fait. Pis c'est pas vraiment dans la dynamique de la première ligne [ressource d'hébergement d'urgence] de faire ça. Pis les gars ne sont pas nécessairement réceptifs à ça non plus. Ça fait que j'te dirais que le taux de rescapés est assez bas, malheureusement, même s'il y a des succès à travers [ca]... C'est désolant, pis on n'a pas vraiment de pouvoir (E13).

Et le scénario idéal ? Les employés E15 et E11 dresse un portrait de ce que serait une utilisation maximale des refuges :

Quand tu touches le bas-fond, que tu as nulle part où aller, sauf dans un refuge ou de dormir dans la rue, vas dans un programme, change ta vie, refais tes cartes d'identité, trouves-toi un emploi, envoie ton CV, reprends-toi, deviens un résident. Lorsque tu es dans ce programme, prends trois mois, mets de l'argent de côté, ne le dépense pas sur la drogue, le sexe ou le *gambling* et retourne en appartement (E15).

Les étapes ? Tu t'en viens au refuge, tu as besoin d'aide, tu es perdu, peu importe. Tu arrives au refuge, l'intervenant va te prendre en charge. Tu es au refuge pourquoi ? "J'ai consommé, j'ai perdu ma job, j'ai consommé, j'ai consommé ça fait deux ans". "On va t'aider à trouver une désintox [cure de désintoxication]". Il va aller à une désintox, il va revenir ici, il va continuer à venir au refuge, il va s'impliquer dans la maison, [accomplir des] tâches

[bénévolement]. Il va [adhérer à un programme de sortie de rue], après [ce programme] avec des suivis externes ailleurs, [régler sa] problématique, parce que le [programme] ne répond pas à toutes les demandes, suivi [dans une centre] externe en toxicomanie. Par exemple, tu fais ton suivi, tu fais tes 3-4 mois [au programme de sortie de rue], ton dernier mois, vers le troisième mois, tu commences à rechercher un logement... Quand t'as terminé, tu sors (E11).

Avec les programmes, pour lesquels les employés ont généralement de bons mots, la sortie de rue est plus qu'envisageable, elle est effective, mais pas pour tous. Les employés ont indiqué que la sortie de rue est plus ardue avec certains groupes d'hommes, en particulier ceux qui ont des problèmes de toxicomanie et ceux qui sont à la rue depuis longtemps. Les programmes doivent donc s'ajuster, car ils restent, malgré tout, la clé de la sortie de rue. Mais sauront-ils un jour s'adresser aux usagers de longue date ? Bien des employés en doute. Pour eux, un homme qui est dans l'itinérance depuis plus d'une décennie ne sera peut-être jamais en mesure de reprendre une vie autonome dans la communauté.

4.3.2.2 Ce qui freine la sortie

Symboliquement, le fait de pouvoir revenir continuellement dans les refuges, et ce pendant des années, a été mentionné comme un frein à une réelle sortie de la rue. Cela met les hommes en situation de ne pas penser à d'autres solutions. Un intervenant, U16, explique : « le seul problème que j'ai, c'est qu'y'a des clients qui peuvent fréquenter les refuges pendant 5-10-15-20 ans. À ce moment-là, je trouve qu'il y'a un manque... si tu as une clientèle qui revient tout le temps, y'a une problématique non solutionnée et, à ce moment-là, y'a eu un manque à quelque part ».

La solitude potentielle inquiète de nombreux usagers. U5 n'envisage pas de vivre en appartement à cause de cela. Pour un autre, la solitude est une difficulté qu'il ne veut pas vivre. Pour U1 et U11, leurs problèmes de toxicomanie et la difficulté d'y faire face les empêchent d'agir. U15 explique plutôt que le temps passé dans les refuges tue la volonté d'agir. Enfin, U14 explique que ce mode de vie est tellement dur qu'il sent que cela nécessitera beaucoup de temps avant qu'il puisse réintégrer un mode de vie plus normal. Tous ces éléments empêchent de se projeter ailleurs qu'aux refuges, ce qui limite les perspectives de la sortie.

Pour différentes autres raisons, il arrive qu'à certains moments la sortie de la rue ne soit pas envisageable, ou que des obstacles se dressent empêchant carrément celle-ci ou en limitant l'efficacité. En effet, certains règlements des refuges peuvent constituer des freins à la sortie de rue. Par exemple, comme le soulève E12, comment un homme itinérant peut-il envisager épargner de l'argent pour payer un premier loyer, si les seuls emplois auxquels il a accès sont de soir et que les refuges n'étant pas ouverts le jour, il n'aura pas d'endroit où dormir le jour ?

Un gars qui veut se sortir de la rue, qui se trouve un job de nuit, il dort où dans le jour ? Il prend où sa douche pour aller travailler ? [Et pour laver] son linge t'sais ? Si y va courir à gauche pis à droite [le jour] y peut pas dormir. Y'arrive à job "ah ben là ton linge est pas correct". Je trouve que par rapport à ça c'est dur. C'est pas nécessairement la première job que tu vas trouver de jour, et faire de 8h à 5h (E12).

Pour plusieurs employés, la sortie de la rue n'est pas envisageable si les hommes n'ont pas réglé le problème ou la combinaison de problèmes qui les à menés là. Les propos de E10, un employé qui a eu une trajectoire d'itinérance, vont dans ce sens :

Sortir de la rue, y faut vraiment que tu sois écœuré, que la dépendance que tu as, y faut que tu sois écœuré de l'avoir. Moi je suis sorti de la rue, oui. Je suis croyant ça fait qu'y'a une force supérieure qui m'a aidé, appelle-la Dieu, appelle-la comme tu veux, moi j'appelle ça Dieu, je crois que c'est ça qui m'a aidé. Mais je crois à la base que j'avais mon voyage, j'avais les bras noirs comme mon manteau, plein de trous, j'étais plus capable de manger, je vomissais tout. C'est pas normal un gars, avec un Bac, qui se shoote dans une ruelle. Voyons donc, qu'est-ce qui se passe, tu te disais ça. Puis ça prend des efforts, puis plus tu attends, plus c'est dur de le faire (E10).

Plus simplement pour E1, il faudrait, par exemple « mettre en place un système qui [n'offre] pas de choix, qui, à un moment ou à un autre, finit par confronter l'individu à ses ou sa problématique, puis [force pour] qu'il se prenne en charge » (E1). Ce même employé, comme bien d'autres, questionne la durée des programmes visant à sortir une personne de la rue. Si un programme s'échelonne seulement sur quatre semaines, comment est-il possible d'envisager de régler une combinaison complexe de problèmes ?

Y'a des gens qui font des fois cinq, six thérapies avant de s'en sortir. À mon avis, la durée du programme devrait être plus longue et [visé] de façon plus ciblée les vrais problèmes de la personne... parce que si tu as des problèmes de dépendance majeurs aux drogues dures, ou aux jeux pathologiques, et si tu [ne travailles pas] dans le but de le solutionner, ben tu risques peu d'avoir des succès durables au niveau [au niveau du] fonctionnement autonome dans la société... Moi je ne pense pas qu'en quatre semaines on peut prendre quelqu'un qui a des problèmes majeurs de dépendance, des problèmes majeur d'itinérance depuis des années, puis espérer que le temps d'un chèque ou deux de revenu de travail ou d'un chèque d'aide sociale que là, la personne va être hors du système et que tous ses problèmes seront réglés. Dans quatre semaines, pour moi, c'est pas vraiment réaliste... Y'a beaucoup de perte d'habilités sociales avec le temps dans la rue, y'a une énorme déresponsabilisation face à soi-même, face à la société, face aux autres qui s'installent. En quatre semaines, moi je trouve ça court, moi je pense plus que les programmes devraient être de types de trois à six mois (E1).

Certains employés constatent également qu'un mécanisme d'intervention, pour les anciens usagers situés dans la communauté, contribuerait au maintien dans les hommes dans leur processus de ré-insertion : « on est rendu là parce que finalement je dirais que la moitié, les trois quarts des gars qui sortent du [programme de sortie de rue] on les échappe après.... on les retrouve au refuge, [ou] on n'a plus de nouvelles, ou pire y retournent dans la rue » (E5). La présence d'un tel mécanisme pourrait offrir du support et permettre l'aiguillage vers des ressources parfois plus appropriées que le refuge. Cela éviterait surtout, le recours trop rapide et trop fréquent aux refuges. Mais pour l'instant, ce mécanisme n'existe pas.

Au moment de la sortie du refuge et de l'installation dans la communauté, plusieurs usagers ont fait état d'un décalage entre la vie « normale » et la vie à la rue. Ils diront, par ailleurs, que les habiletés perdues seront très difficiles à reconquérir.

Les programmes de sortie de rue présentent tout de même certaines limites. E8 nous explique ces limites et la complexité de la sortie de la rue :

Premièrement tu prends un gars que ça fait 15 ans qu'il est dans la rue, puis qui consomme. Ne pense pas de le retourner sur le marché du travail, ça c'est des belles histoires qu'on voit 1 fois sur 1 million. C'est pas ça la réalité. La réalité c'est un gars qui est toxicomane [et que] ça fait 15 ans qu'y'a pas travaillé, y'a fait du pen. Moi je vais envoyer ça dans un programme ? "eh ! *come-on*, arrive en ville là". Puis, il n'a pas une grosse instruction, qu'est-ce que tu fais avec un gars de même ? Y'a pas grand-chose à faire. Mais y'a une chose que tu peux faire, la réduction des méfaits, ce qui veut dire que tu peux lui apprendre à avoir un comportement plus acceptable, une consommation plus raisonnable puis lui trouver une place convenable. C'est ça que nos programmes font. Faut pas penser qu'on va prendre un gars puis bang, bang, bang, y va avoir un appartement, une voiture, puis y va travailler. Je pense que tu n'es pas dans la bonne réalité là, tu es sur une autre planète là. C'est pas ça la réalité du terrain, la réalité du terrain on prend les pauvres

personnes qui ont été amochées par la vie, qui ont été abusées sexuellement, abusées de toutes les façons, tu ne peux pas prendre ces personnes-là demain matin puis leur mettre un veston sur le dos et dire "tu deviens technicien, représentant des ventes ou n'importe quoi", ça marche pas de même là. Premièrement ils ont perdu l'habileté de travailler, ils ont perdu les habiletés qu'ils avaient autrefois, puis ils sont désabusés du système, y'ont décroché, dans beaucoup de cas, de la société, y'ont plus confiance dans la société dans laquelle ils vivent, puis ils vivent en marge dans cette société là, pas évident de les réintégrer (E8).

L'ancrage et le temps passés à la rue et dans les refuges semblent être ce qui, symboliquement, marque le plus les employés en termes d'obstacles. Plus les usagers accumulent du temps vécu dans les refuges, plus ils y sont habitués, plus ils y développent des habitudes de vie. Les propos de E1 vont dans ce sens :

Parce que là, ce qu'on observe ici, c'est ça, c'est qu'y'a des gens que ça fait des années qu'ils sont ici puis malheureusement dans le milieu de l'itinérance, les mois, les années comptent parce que le retour à la normale est de plus en plus dur. Quelqu'un que ça fait cinq ans qu'il est dans l'itinérance, 5, 10, 15 ans qu'il a développé une mentalité entre autres de gratuité, que tout lui est dû, qui est déresponsabilisé complètement de tout, y'a ses vêtements gratuits, y'a des repas gratuits... donc, quand ça fait des années qu'un individu tourne dans ce milieu-là, le retour à la normale, comme faire son épicerie, payer un vêtement [c'est compliqué]. On le voit souvent, ici, [par exemple] on a un bon vestiaire, on arrive à fournir la demande, mais des fois ça arrive qu'on n'a pas des jeans pour une couple de jours. Des fois c'est comme un gros drame. Pourtant, des fois, c'est la veille de son chèque, ben oui, mais achète-toi s'en [un] demain, tu as 600 \$. Non, ce concept-là de s'acheter, de payer pour quelque chose est rendu tellement loin, parce que ça fait 10 ans qu'on te donne tout gratis... c'est pour ça qu'on doit agir vite pour que les gens passent pas des années dans des refuges, dans l'itinérance (E1).

Symboliquement, le fait même d'être itinérant est un obstacle à la sortie de la rue. Le fait de ne pas avoir de référence pour un appartement, d'avoir un revenu modeste, par exemple, empêche la sortie de rue. Un intervenant, E8, explique :

Le propriétaire te regarde, "tu travailles où ?", "Je travaille pas". Ça part déjà mal. "Es-tu capable de payer ton loyer toi" ? "Oui". "Comment tu reçois toi par mois" ? "575 \$ [le montant de l'aide sociale]". Là, le propriétaire t'as déjà dit non. Ça fait que tu remplis le papier et tu n'es pas déjà sorti que le papier est déchiré. Penses-y même pas, pour eux [les usagers] c'est extrêmement difficile d'avoir accès aux logements (E8).

Et parfois, la peur du changement empêche les hommes d'agir, c'est ce que nous explique l'intervenant E5 :

Je te dirais que la peur du changement va peut-être arrêter beaucoup de gars. Pourquoi ? parce que la marde c'est confortable, c'est chaud, c'est réconfortant... M'arrêter de me geler, m'arrêter de jouer, prendre ma vie en main, le bonheur... Attends une minute là, ça, ça fait peur quand tu as jamais vécu ça là ! Ça, ça fait peur, ça fait que ça peut rebuter quelques gars, ça (E5).

Instrumentalement

Les employés et les usagers trouvent aussi ardu d'envisager tant symboliquement que matériellement la sortie de la rue. Le manque de revenu, le manque d'objets pour meubler un appartement ou une chambre, la difficulté de trouver un logement à prix modique, sont apparus dans leur discours. L'utilisateur R5 n'a que 463 \$ de revenu par mois, c'est trop peu pour envisager de quitter le refuge. Le manque de chambres et de maisons de chambres ou encore l'état de celles-ci freinent les hommes dans leur recherche d'un lieu où habiter, autre que les refuges. Le revenu des prestations d'aide sociale ne permet pas vraiment la location d'un appartement privé à Montréal. Les maisons de chambres deviennent donc une solution envisageable. Elles deviennent quasiment les seuls lieux accessibles pour les

usagers des refuges qui ont des revenus modestes et qui désirent habiter dans la communauté⁷². Les hommes interviewés ont eu de nombreuses expériences dans les maisons de chambres ; beaucoup les considèrent comme une véritable solution de rechange à la rue et aux refuges.

Certains employés ont souligné les conséquences du désengagement de l'État à l'endroit des refuges. Pour eux, cela constitue un obstacle direct à la sortie de la rue de certains groupes d'hommes. L'employé E1 nous explique :

Oui, on l'a vu effectivement, on a hérité d'un nouveau type de clientèle. Le gouvernement coupe partout, se décharge de plus en plus et réfère de plus en plus [d'hommes] vers les refuges sans pourtant augmenter nos budgets, nos facilités d'engager plus de personnel. "Vous voulez qu'on s'occupe des gens qui ont des gros problèmes au niveau de la santé, OK! Ben fournissez-nous du personnel médical à ce moment-là. Faites quelque chose! Arrêtez de nous envoyer toutes les catégories inimaginables de personnes qui ont toutes sortes de problèmes, les plus variés de la société, juste parce qu'y ont pas de logements". Ben, c'est automatiquement les refuges! Mais là, un instant, on n'est pas équipé pour faire face à toute demande. À moins, comme je dis, y va falloir prendre un virage, puis qu'on s'adapte, puis qu'on ait du personnel plus qualifié dans certains domaines. Parce que la clientèle vieillit comme la société vieillit, la clientèle itinérante vieillit. Y'ont des besoins auxquels on n'est pas équipé à répondre pour ces besoins-là (E1).

Conclusion

Le refuge : on y entre facilement, on y revient souvent, mais on en sort difficilement. Cela pourrait-il être un constat lié au processus de prise en charge par les refuges ? Ceux-ci répondent à de nombreux besoins, leur accessibilité assure la survie d'une population. Ils occupent une place importante dans le réseau des

⁷² Les HLM et les Coops à Montréal ont des listes d'attente de plusieurs années.

services communautaires à Montréal. Mais, une fois à l'intérieur, il semble difficile de se mobiliser et d'agir pour en sortir.

Pour les employés, les programmes semblent être la clé du succès. Pour les usagers, des éléments, souvent structurels (revenus fixes et décents, accès à un logement à prix modique, accès au marché de l'emploi) sont souhaités, surtout ceux qui permettraient une réponse cohérente à la sortie de la rue. Ils retrouveront certaines habiletés en adhérant aux programmes et cela devient, pour les refuges, la justification d'une pratique d'intervention nouvelle. Toutefois les fréquents allers-retours entre les programmes et les SHU, les longues années passées dans les refuges par une bonne partie des usagers montrent que, après une dizaine d'années de fonctionnement, les programmes n'atteignent pas leur objectif de sortir de la rue ou des refuges une partie substantielle de la population, soit celle qui y est ancrée.

CHAPITRE V

L'INSTITUTION-REFUGE.

UNE PORTE SUR LA VULNÉRABILITÉ, LA FIDÉLISATION ET L'AGIR

Le chapitre précédent nous a permis de voir, à travers la diversité des propos recueillis auprès des intervenants et des personnes itinérantes, le processus de prise en charge par les refuges. Nous l'avons dit, le précédent chapitre a été construit de façon à ce qu'il suive la trame quotidienne de la prise en charge, de l'arrivée des hommes au refuge jusqu'au moment de leur sortie. Ce processus fait apparaître deux formes de recours aux refuges : la prise en charge quotidienne et celle qui est faite tout au long d'une trajectoire de vie à la rue. C'est le point de croisement de ces deux formes, la complexité qui en ressort, que nous allons explorer dans le présent chapitre. Que se passe-t-il entre un premier recours et des recours multiples ? Que se passe-t-il pour que les hommes aient recours aux refuges une première fois, pour qu'ils y restent, pour qu'ils les quittent ?

Dans le chapitre II, nous avons développé notre argumentaire autour de trois propositions : 1) des changements dans les processus d'intégration sociale, de création de liens sociaux et d'accomplissement de soi ont entraîné des situations de vulnérabilité ; 2) l'exacerbation du processus de vulnérabilité mène des hommes à la rue et les pousse à recourir aux refuges ; et 3) une fois dans les refuges, les hommes font face à des mécanismes qui, paradoxalement, les incitent à rester ou à quitter le refuge. Nous discuterons ici de ces propositions tout en les illustrant, et cela, à partir de nos choix théoriques (présentés au chapitre II) et de notre matériau de recherche (présenté au chapitre IV). D'une part, nous questionnerons le processus de

vulnérabilisation qui pousse certains hommes à recourir aux refuges et qui les y maintient. D'autre part, nous verrons que certains mécanismes les fidélisent (temporairement ou à plus long terme) à l'institution-refuge qui devient un milieu de vie pour eux. Enfin, nous verrons que des injonctions contemporaines d'accomplissement de soi poussent les individus vulnérables à agir et que ces nouvelles injonctions superposées à d'autres plus anciennes permettent de penser les refuges comme une institution paradoxale où se croisent des pratiques d'intervention thérapeutique et sécuritaire qui favorisent le renforcement des capacités des individus, tout en déployant des contraintes et des formes de disciplinarisation des corps qui portent atteinte à la dignité.

Plus précisément et en premier lieu, nous présenterons des idéaux-types du recours aux refuges construits à partir des trajectoires d'usagers et des réponses institutionnelles produites dans le cadre de ces interactions. Cela nous permettra de faire le pont entre l'institution, ses mécanismes, ses rôles, ses influences et les individus qui y transitent. Cela permettra aussi d'analyser l'effet des liens institutionnels sur des modalités d'action engendrées par les individus. En second lieu, nous reviendrons sur nos trois propositions théoriques, c'est-à-dire la vulnérabilisation, la fidélisation aux refuges et la capacité d'agir. À l'aide du concept de vulnérabilisation, nous reviendrons sur l'idée d'une spirale de ruptures qui mènent des hommes à recourir aux institutions afin de contrer les situations auxquelles ils sont exposés. Nous montrerons aussi, que, lors du recours à cette institution, une partie de la population est confrontée à d'autres processus de vulnérabilité qui auront tendance à maintenir ou à prolonger la situation de vulnérabilité. Avec les concepts de *shelterization*, « d'institutions totales » et de « disciplinarisation », nous explorerons de manière approfondie la fidélisation à une institution, engendrée par le recours aux refuges. Nous verrons également l'effet

des mécanismes institutionnels sur le séjour d'une population dans une institution, à travers l'imposition de règlements arbitrairement appliqués ou lors du contrôle serré des espaces et du temps, par exemple. Avec les approches théoriques centrées sur la capacité d'agir en situation de vulnérabilité, nous explorerons la propension d'une population à agir à partir de l'institution dans laquelle elle s'inscrit. Nous verrons que certains individus y restent, que d'autres veulent la quitter sans y parvenir, que certains la quittent, que cela est parfois lié aux aptitudes ou inaptitudes de chacun, aux occasions saisies ou non, mais surtout aux combinaisons de solutions présentes ou à l'absence de celles-ci.

5.1 TROIS IDÉAUX-TYPE DU RECOURS AUX REFUGES

Au cours de nos observations et lors de l'analyse des entretiens, nous avons découvert une institution qui déployait une diversité de prises en charge à l'endroit d'une population démunie. Nous avons identifié certains mécanismes qui retiennent les usagers dans l'institution et d'autres qui les poussent vers la sortie. Les modalités de prise en charge des refuges au moment de l'entrée, du séjour et de la sortie, les diverses trajectoires identifiées et les différentes modalités d'utilisation des refuges démontrent qu'il n'y a pas de modèle unique d'entrée, de séjour et de sortie de l'institution. Malgré les différences, de fortes similitudes et des moments charnières sont identifiables. C'est ce qui nous a incitée à construire trois idéaux-types du recours aux refuges. Dans cette construction, nous avons retenu une importante caractéristique : la « projection de soi » des individus rencontrés. Une certaine importance est accordée aux éléments qui entourent la projection de soi dans le présent, dans le futur, à l'intérieur et à l'extérieur des refuges. Cela encourage les hommes à agir, dans un sens ou dans l'autre. D'autres éléments sont apparus en filigrane tout aussi importants : l'expérience ou l'inexpérience de la participation aux

programmes de sortie de rue ; la trajectoire entre la rue, les refuges et les différents domiciles occupés ; les possibilités d'accès qui se sont présentées ou pas ; les réponses apportées ou non à un problème. Ce sont ces éléments, et de nombreux autres, qui semblent permettre à des individus d'avoir une projection de soi à l'intérieur des refuges ou hors de ceux-ci.

Un premier idéal-type, *l'ancrage*, décrit un recours au refuge marqué par une installation soutenue dans l'institution, c'est-à-dire par une projection de soi dans les refuges. Dans cet idéal-type, la réponse produite par l'interaction entre l'individu et l'institution créera les conditions du développement d'une habitude au mode de vie des refuges et entraînera des ruptures avec le monde extérieur aux refuges. Le deuxième idéal-type, *la circulation*, illustre un recours à l'institution influencé par de nombreux allers-retours entre la rue, le refuge et les différents domiciles occupés. Malgré une volonté d'agir, l'absence de moyens et de nombreux obstacles qui empêchent d'agir sont des caractéristiques de cet idéal-type. L'interaction entre l'institution et l'individu entraînera une installation complète à certains moments et favorisera l'action partielle à d'autres moments. Cependant, ces agirs seront bloqués, infructueux ou non menés à terme. La projection de soi sera en partie dans les refuges et en partie hors de ceux-ci. Enfin, le troisième idéal-type, la *projection*, présente le recours au refuge comme un lieu où la mobilisation de soi est importante. La projection de soi dans cette figure mène les individus hors des refuges. En effet, le séjour y deviendra un tremplin menant hors du réseau des refuges. L'interaction avec l'institution pourra se solder par quelques essais et erreurs qui pourront momentanément faire obstacle à la sortie. Mais ce qui en résultera surtout c'est la (re)création de liens permettant une véritable sortie de la rue.

Nous avons, fait ressortir, à l'aide d'un tableau, ce qui semble être les principales caractéristiques de chacun des idéaux-types. Que ce soit dans les modèles *ancrage*, *circulation* ou *projection*, des éléments spécifiques à l'un ou l'autre apparaissent et permettent ainsi de les distinguer significativement. Ces éléments sont : la capacité ou non à se projeter hors des refuges ; le fait de voir des avantages ou des inconvénients au mode de vie en refuge ; le déploiement ou non d'actions concrètes pour s'en sortir ; l'absence ou la présence de réponses aux problèmes (identifiés ou non) ; la perte ou l'acquisition d'habiletés transposables dans un milieu de vie en refuge ou dans la communauté domiciliée.

Tableau 5.1 : Idéaux-types des modalités d'utilisation des refuges

	PROJECTION HORS DES REFUGES	MODE DE VIE EN REFUGE	ACTIONS ENTREPRISES POUR S'EN SORTIR	COMBINAISON DE PROBLÈMES	HABILITÉS
ANCORAGE	-Usager se projette dans les refuges.	-Présente des avantages.	-Aucune action entreprise.	-Usagers présentent problèmes non-répondus ; -Mal-identifiés ; -Ils font face à un manque de rigueur dans le suivi des problèmes identifiés.	-L'utilisation entraîne la perte de certaines habiletés sociales clés (hygiène, gestion d'un budget, etc.)
CIRCULATION	-Usager se projette parfois hors des refuges à court terme ; -Usager se projette parfois dans les refuges.	-Présente des avantages et des inconvénients.	-Nombreuses actions entreprises (plusieurs tentatives dans les programmes de sortie de rue) ; -Actions désorganisées (absence de coordination après la présence dans un programme de sortie de rue) ; -Obstacles structurels, institutionnels et personnels nombreux.	-Usagers présentent des problèmes non-répondus ; -Mal-identifiés ; -Ils font face à un manque de rigueur dans le suivi des problèmes identifiés ; -Sont en attente d'une réponse (de la part d'un service, d'un intervenant).	-L'utilisation entraîne la perte de certaines habiletés sociales clés (hygiène, gestion d'un budget, etc.) ; -L'utilisation permet le réapprentissage de certaines habiletés (à travers le bénévolat).
PROJECTION	-Usager se projette hors des refuges à long terme.	-Présente de nombreux inconvénients.	-Nombreuses actions entreprises ; -Actions organisées ; -Accompagnements offerts par un intervenant ; -Présence d'une combinaison de liens avec les institutions.	-Un suivi est assuré ; -Une combinaison de réponses est offerte à la combinaison de problèmes.	-L'utilisation vise le réapprentissage de certaines habiletés (à travers le bénévolat, la participation aux programmes de sortie de rue).

Ces figures idéal-typiques sont produites au croisement de réponses institutionnelles et de la temporalité dans laquelle se situent les personnes à un moment de leur vie. Ces idéaux-types ne correspondent pas au temps passé dans les

refuges. C'est-à-dire que des hommes qui ont recours aux refuges depuis de nombreuses années, par exemple, peuvent avoir été dans l'ancrage à un moment et dans la projection à d'autres. Et inversement, des nouveaux usagers, qui utilisent le refuge pour une première fois, peuvent autant se situer dès le départ dans une figure de *circulation* que de *projection*. La mobilisation de soi, l'action, la projection ailleurs que dans le refuge et, à l'inverse, l'ancrage, la fidélisation aux services, la création d'un milieu de vie dans les refuges sont des caractéristiques qui semblent non pas étroitement liées au temps passé dans les refuges mais être l'indice de l'interaction entre un individu et une institution.

Ces constructions idéal-typiques s'appuient, certes, sur les récits d'individus mais elles n'ont pas la prétention de représenter l'ensemble des situations des usagers des refuges à Montréal. Comme tout idéal-type, ces figures représentent certaines configurations dominantes qui permettent de cerner l'interaction entre des usagers et une institution. Ces figures ont des dimensions communes fortes en ce qui a trait aux différentes manières de vivre son rapport aux refuges, mais elles se comprennent surtout au regard des intuitions et des hypothèses formulées précédemment. Pour chacune des figures, nous allons tout d'abord indiquer les principales caractéristiques retenues, puis nous discuterons des modalités d'utilisation des refuges en lien avec les modalités de la projection et, enfin, du rapport à la mobilisation qui permettra l'action dans un sens ou dans un autre.

5.1.1 L'*ancrage*

Ce premier idéal-type est caractérisé, comme son nom l'indique, par des situations d'ancrage qui se donnent à voir à travers des histoires d'hommes installés dans le refuge (U3, U5, U6, U7, U10, U12, U15, U24). Cette installation, cet ancrage, témoigne d'un certain confort, d'une relative satisfaction, voire de l'identification

d'avantages associés à la vie en refuge. Pas ou peu de projections hors des refuges sont envisagées par ces hommes. Au contraire, c'est une façon de se voir et une certaine manière d'adopter la vie en refuge qui caractérisent cet idéal-type et ce, malgré la résignation et les plaintes formulées, les temps d'attente, les pauses, le recul ou les commentaires critiques émis. À titre d'exemple, nous avons vu des hommes qui ont tenté, une ou deux fois, de retourner en appartement ou en chambre, mais sans plus ; ils préfèrent de loin la vie en refuge.

Configuration de l'utilisation

L'utilisation en circuit des ressources, dont les refuges, les soupes populaires et les centres de jour, qui sont trois types d'organismes communautaires qui accueillent inconditionnellement les hommes vulnérables, caractérise cette figure. Cela se traduit, entre autres, par le fait que certains hommes font le même circuit chaque jour, revenant toujours aux mêmes endroits, tandis que d'autres utilisent successivement tous les refuges et les autres ressources, les uns à la suite des autres. L'adoption du vocabulaire propre aux associations anonymes (tels les Alcooliques Anonymes) pour qui « vivre au jour le jour » est la devise, est une autre caractéristique de cette figure. Ces hommes, qui préfèrent ne pas avoir à se soucier de la gestion d'un budget mensuel, des tâches ménagères, de la gestion de leurs menus hebdomadaires, par exemple, voient de nombreux avantages à vivre « au jour le jour » en refuge.

L'institution participe de cette utilisation en circuit fermé du fait que deux des trois refuges limitent la durée du séjour à quinze nuits par mois. La mobilité au sein du réseau des refuges est ainsi nécessaire pour la survie. À certains moments, la vie en refuge (avec son lot de règles et de limitations) peut devenir trop contraignante et certains usagers préféreront prendre des pauses et passer plus de

temps à l'extérieur lorsque la saison le permet. Dormir à l'extérieur est une pratique marquante de ce profil. Par ailleurs, les nombreux allers-retours entre les refuges et la rue font en sorte qu'un bon nombre d'usagers ont perdu leurs effets personnels (sac à dos, pièces d'identité, médicaments, etc.). La rigidité des refuges crée les conditions du développement de stratégies de débrouille pour satisfaire certains de leurs besoins primaires. Par exemple, le fait de se voir refuser l'accès à un refuge une nuit d'hiver a mené un usager (U5) à se rendre à l'urgence d'un hôpital pour pouvoir dormir au chaud.

Par ailleurs l'utilisation systématique et continue des refuges provoque la perte de certaines habiletés sociales chez ces individus. Le fait que les refuges prennent en charge les hommes de manière globale, c'est-à-dire qu'ils offrent gîte, nourriture, vêtements, qu'ils fonctionnent avec un horaire précis, des règles strictes, des routines bien réglées entraîne progressivement une perte d'autonomie. Dans les refuges, les hommes ont peu ou pas de marge de manœuvre au regard des prescriptions de l'institution. Ils s'y conforment et cela peut, parfois, avoir comme effet une certaine infantilisation.

Une projection bloquée et les obstacles rencontrés

Le séjour dans un refuge pose la question du recours aux programmes de sortie de rue. Cela constitue un des éléments significatifs de la projection de soi dans ou hors de l'institution. Mais l'hésitation et l'absence de volonté claire caractérisent souvent l'attitude des individus. De fait, les hommes dans cette figure, se demandent s'ils veulent y aller, y pensent, hésitent. Le recours aux programmes est peu fréquent dans cette figure. Le faible encadrement de ces programmes (parce qu'ils ont un objectif d'autonomisation) est rebutant pour certains ; la rigidité des règles appliquées et l'encadrement serré des SHU seront préférés. Lorsqu'une

tentative de recours aux programmes est faite, elle se solde souvent par un retour au SHU, généralement par manque d'organisation du départ du refuge. Même si les SHU accueillent à nouveau ces hommes sans pénalité, ce retour est cependant durement vécu par eux.

La perte de motivation, le manque de sommeil lié à la vie en dortoir dans les refuges, les conditions difficiles de vie à la rue le jour, l'environnement partagé avec d'autres hommes, le soir, dans les refuges fait en sorte que le retour à une vie « normale » est souvent difficile à envisager. Et en absence de motivation ou devant l'incapacité à vivre autrement et hors de ces murs, l'adaptation au mode de vie en refuge sera privilégiée, de même qu'une utilisation « au jour le jour ».

La paralysie ou l'absence d'action

Dans la figure *ancrage* sont regroupés des hommes qui ont généralement d'importants problèmes de toxicomanie, d'alcoolisme, de pauvreté et/ou de santé (physique ou mentale). Ces problèmes sont identifiés comme des éléments qui bloquent une mobilisation et donc compromettent ou rendent illusoire une éventuelle sortie de la rue. Il arrive que ces problèmes soient identifiés et que des réponses soient proposées par des professionnels ou des spécialistes, mais plus souvent qu'autrement les problèmes n'ont pas été pris en compte. Les problèmes d'accessibilité aux services, que ce soit le non-accès, les difficultés d'accès, ou les conditions d'accès parfois irréalistes aux services spécialisés, sont monnaie courante dans cette figure. Et encore, on constate dans certaines circonstances, une absence d'arrimage des programmes entre eux. Parfois, une difficulté matérielle ou un problème structurel survient. Par exemple, la faiblesse des prestations d'aide sociale, la difficulté d'accéder à des emplois réguliers, la difficulté de garder un emploi tout en étant usager des refuges, empêchent d'agir.

Les conditions générales de pauvreté et certains problèmes de santé rendent difficile, voire impossible le retour dans un domicile dans la communauté. L'absence de revenu et une santé fragile empêchent souvent le retour sur le marché de l'emploi de manière continue. Alors, les refuges représentent la seule solution temporaire. Dans certains cas, des problèmes avec la justice contraignent les usagers à recourir aux refuges pendant qu'ils sont en attente de procès et que l'incarcération est assurée (c'était le cas de U6). Pour d'autres individus, même s'ils ont déjà vécu assez longtemps en appartement et ont connu une vie de couple, chaque fois que des problèmes importants surviennent, ils reviennent au refuge. C'est lorsque des problèmes personnels se conjuguent avec des problèmes structurels ou institutionnels que les refuges apparaissent être la solution pour ces hommes. Mais, une fois à l'intérieur, aucune véritable action n'est entreprise pour en sortir, car ces actions semblent irréalistes à entreprendre. Après une longue expérience d'institutionnalisation et malgré le fait que des situations problématiques soient en partie réglées, les parcours à travers les programmes de sortie de rue ne suffisent pas à une sortie du refuge. En raison de revenu peu élevé, d'un parcours tumultueux dans les institutions, il est souvent impossible dans de telles circonstances de se voir ailleurs qu'au refuge.

Dans cet idéal-type, les liens entre l'institution et les individus sont particulièrement forts. Le mode de vie en refuge est privilégié car il présente des avantages. Afin de s'assurer un confort, diverses stratégies de débrouille sont déployées. Le refuge offre, certes, un strict minimum, mais ce minimum suffit à développer une fidélisation des individus à l'institution. Dans la figure de l'*ancrage*, le refuge constitue un lieu d'accueil important pour un groupe d'individus qui n'a pas d'autres solutions de rechange. Si l'ancrage dans un lieu comme les refuges est

possible c'est que, outre la dynamique de *shelterization*, aucun autre lieu n'est disponible et aucune autre réponse sociale n'a été proposée à ces hommes.

5.1.2 La *circulation*

L'idéal-type nommé *circulation* est caractérisé par des parcours alternant entre des cycles de vie à la rue, en appartement, entre les programmes de sortie de rue et la vie en refuges. Mais dans ce modèle, les séjours en refuges surpassent ceux passés à l'extérieur du refuge ; ces derniers restent donc centraux dans la vie de ces individus (U1, U4, U8, U9, U11, U13, U14, U22). Le recours aux programmes de sortie de rue est parfois envisagé dans cet idéal-type, mais la mobilisation de soi est difficile. Le moment « idéal » est attendu. Parfois, un problème concret empêche d'agir, généralement un problème de santé ou de toxicomanie. La projection de soi en dehors du refuge est effective mais pour un court laps de temps. Plusieurs hommes ont l'impression qu'ils rencontreront des obstacles concrets qui les feront revenir au refuge tôt ou tard. Ainsi, peu de plans d'action concrets sont mis en œuvre à la fin de la période du programme de sortie de rue et c'est pourquoi les retours aux SHU sont nombreux. Même s'il y a projections constantes d'une vie hors du refuge, il y a surtout résistance à la sortie des refuges.

Configurations de l'utilisation

Ce sont les alternances entre des séjours nombreux et diversifiés à l'intérieur et à l'extérieur des refuges, un passage au SHU ou dans les programmes de sortie de rue qui caractérisent fortement le recours aux refuges dans cette figure. On peut résumer cela par un enchaînement d'étapes de *in and out* entre les refuges, la vie en appartement, le retour et la reprise du cycle. Des « va-et-vient », des « séquences » d'utilisation marquent ces trajectoires depuis longtemps ; des hommes reviennent et repartent au gré des séparations et des problèmes de dépendances qui refont

surface. Lorsque l'installation dans un domicile est envisagée, il n'y a généralement pas d'accompagnement supporté par un intervenant. Par ailleurs, une caractéristique importante de ce profil est la présence de problèmes de toxicomanie, non réglés, et pour lesquels les divers services ont d'énormes difficultés à proposer des solutions intégrées. Cette situation entraîne de nombreux retours aux SHU.

La projection à court terme, la difficulté de se mobiliser et les obstacles rencontrés

Le fait que les hommes veuillent se mobiliser et arrivent parfois même à le faire pour de courtes périodes est également caractéristique de cet idéal-type. Toutefois, leur interaction avec l'institution ne produit pas une réponse adéquate à leurs besoins et leurs agirs sont interrompus ou ne sont pas concluants. Un scénario classique est présent dans cette figure : une projection de soi est envisagée mais non matérialisée parce que les actions entreprises butent rapidement sur des obstacles ou échouent, ce qui reconduit régulièrement vers les refuges.

a) La projection de soi dans le refuge, hors du refuge

Dans cet idéal-type, l'oscillation entre les avantages et les inconvénients de la vie en refuge est un élément majeur de la mobilisation de soi. Lorsque les individus y perçoivent plus d'inconvénients que de bénéfices, la projection d'une vie à l'extérieur des refuges s'active. Par exemple, pour certains, la mauvaise qualité de la nourriture servie, le manque de chauffage dans les dortoirs, les vêtements reçus, le manque d'intimité et de nombreux autres aspects de la vie quotidienne dans un endroit où les paramètres ne sont pas gérés par eux ont tendance à favoriser une projection de soi hors des refuges. Les employés savent cela et justifieront certaines contraintes imposées par les refuges comme des leviers poussant les usagers vers la sortie de l'institution.

Par ailleurs, lorsque les avantages liés au mode de vie en refuge apparaissent plus nombreux, les hommes ont tendance à vouloir y rester. Ils y trouvent des lieux sécuritaires qui les protègent des risques de la vie à la rue. Cependant, ce qui enclenche l'action et la projection en d'autres lieux dépend souvent d'un événement précis, telle l'obtention d'une prestation gouvernementale ou l'accès à une cure de désintoxication, par exemple. A contrario, un passé carcéral empêche la concrétisation de certaines actions (se trouver un emploi ou un domicile dans la communauté). En l'absence de solution aux obstacles dressés devant eux, ces hommes demeurent dans les refuges.

Face à cela, le recours à l'institution est le lieu d'une oscillation de la projection de soi hors et à l'intérieur de celle-ci : on y entre facilement, on en sort difficilement ; on veut y rester, on ne veut pas y rester ; on la quitte souvent et on y revient souvent. D'un côté, l'institution cherche à conforter des individus vulnérables en comblant les besoins primaires ainsi qu'en offrant un lieu sécuritaire et thérapeutique. D'un autre côté, cette même institution ne veut pas rendre « trop confortables » ces individus et cherchera à les repousser à l'aide de contraintes et d'un fonctionnement institutionnel rigide.

b) La difficulté de se mobiliser

La transition vers la communauté extérieure au refuge semble être cruciale dans cet idéal-type. Un constat peut être fait : il y a un manque de ressources-clés autant matérielles que symboliques et cela entraîne une difficulté de mobilisation de soi. Est-ce du ressort du refuge d'offrir ces ressources-clés à travers les programmes de sortie de rue ou est-ce une offre qui devrait être faite par d'autres organismes communautaires du réseau ? Les refuges se voient-ils octroyer par l'État les moyens nécessaires pour offrir les diverses combinaisons de ressources-clés ?

Par exemple, l'accès à certains programmes de sortie de rue engendre des coûts qui ne sont pas toujours abordables. En effet, certains programmes exigent la presque totalité de la prestation d'aide sociale que reçoivent les usagers. Si les refuges avaient les moyens de réduire les frais d'accès à ces programmes de sortie de rue, accueilleraient-ils plus d'usagers du SHU et la portée de leur action en serait-elle augmentée ?

Une des activités qui encouragent la mobilisation de soi dans cette figure est la participation aux tâches effectuées bénévolement. Cela structure le quotidien, les journées et les soirées, permet d'assurer une transition vers la vie en communauté qui passe par la capacité d'assumer des responsabilités quotidiennement et ainsi d'acquérir à nouveau, à travers ce travail, des habiletés souvent perdues. Toutefois, le moment de transition vers un domicile extérieur n'est pas toujours bien assuré par l'institution et par l'individu. Généralement, après qu'il y ait eu mobilisation de soi, la transition rencontre des difficultés importantes et les retours vers le SHU sont fréquents.

c) Les obstacles

Dans cet idéal-type, les problèmes de dépendances (toxicomanie, alcoolisme, jeu compulsif) sont nombreux, très présents et même envahissants. Les réponses à ces problèmes, à travers les cures de désintoxication, ne sont souvent pas accessibles sur-le-champ et sont mal coordonnées avec les programmes de sortie de rue. L'attente d'une réponse (de la part d'un professionnel ou pour accéder à un programme, par exemple) est aussi une caractéristique de la difficulté à se mobiliser. En attendant d'une réponse, les hommes sont bloqués et « installés » dans les refuges.

La perte de certaines habiletés sociales est également un élément déterminant parmi les obstacles dressés dans ce profil. L'imposant encadrement de l'institution-refuge favorise la perte de certaines habiletés sociales, mais il en développe de nouvelles. L'hygiène et la gestion d'un budget, par exemple, ne sont pas des habiletés que l'on peut facilement maintenir quand on vit à la rue ou en refuge. Leur perte est souvent inévitable. En contrepartie, on remarque le développement de stratégies de débrouille pour faire face à l'extrême pauvreté, à la victimisation, entre autres, à travers de nouvelles façons de se procurer des revenus (recyclage de cannettes, récupération de fils de cuivre) ou à travers des façons de se protéger (connaître des commerces ouverts la nuit pour ne pas avoir à dormir dans la rue, connaître des endroits sécuritaires ouverts le jour pour ne pas être exposé aux risques de la vie à la rue). La perte de certaines habiletés est constatée, mais la possibilité de les acquérir de nouveau semble manquante ou inadéquatement offerte.

Cet idéal-type possède donc une caractéristique majeure : il y a projection dans d'autres lieux que les refuges en même temps qu'il y a installation dans le refuge. Des projets et des plans concrets sont développés, mais les actions ne sont pas concrètement entreprises. Lorsque des actions sont déployées, elles rencontrent des obstacles qui ont tendance à ramener les individus à nouveau vers les refuges.

5.1.3 La *projection*

Notre dernier idéal-type est caractérisé par un recours aux refuges qui se manifeste par une mobilisation concrète de soi. C'est une figure d'action, de projection hors des réseaux des refuges (U2, U16, U17, U18, U19, U20, U21, U23). Cet idéal-type présente deux visages. D'abord, les *passagers* qui n'ont jamais

fréquenté un refuge auparavant et qui ne veulent pas y rester. Ils s'y retrouvent pour quelques jours ou quelques semaines, mais entreprendront dès leur entrée au refuge des démarches qui les mèneront rapidement loin de celui-ci. Les refuges constituent pour eux une plate-forme d'action. Puis, les *supportés* qui, fort de leur expérience à la rue et dans les refuges, veulent réellement vivre ailleurs, sont prêts à agir, se verront offrir les supports nécessaires à leur sortie de l'institution et saisiront cette occasion. Cette aptitude à l'action est une combinaison de mobilisation de soi et de réponses institutionnelles qui correspondent à leurs besoins.

Configurations de l'utilisation

Différentes raisons poussent les premiers, les *passagers*, à recourir aux refuges : ils sont dans une précarité d'emploi, ils sont nouvellement arrivés au pays, bref ils sont dans des situations difficiles qui les mettent en situation de grande fragilité ou vulnérabilité, mais ils ne présentent pas un cumul de ruptures, pas plus qu'ils ne présentent une trajectoire extrême d'exclusion sociale ou de désaffiliation. Dans cette figure, les refuges présentent certains avantages ; leur aide permet de régler les difficultés temporaires (à travers l'anonymat du recours aux refuges, la participation aux programmes de sortie de rue, etc.). Mais les *passagers* ne veulent pas y demeurer. Toutes les actions entreprises visent à les mener hors du réseau de services pour personnes itinérantes. Par ailleurs, dans cette figure, les hommes sont rapidement repérés par les employés qui, ne voulant pas qu'ils s'habituent au mode de vie itinérant, auront tendance à intervenir rapidement auprès d'eux.

Le deuxième visage de ce groupe, les *supportés* est celui d'hommes qui passent d'une stratégie à une autre : allers-retours entre les domiciles en communauté, la rue, le refuge, les programmes de sortie de rue, les cures de désintoxication. La projection hors des refuges et la mobilisation de soi sont très

fortes, mais des éléments imprévus ou de véritables obstacles renforcent la vulnérabilité ou les ramènent parfois aux refuges. Ces derniers sont utilisés comme filet de sécurité afin d'éviter de se retrouver à la rue, ou encore, ils sont utilisés comme un tremplin pouvant mener ces hommes loin des situations de vulnérabilité.

Dans les deux cas, des actions concrètes sont entreprises pour quitter les refuges, car ils ne constituent plus une solution aux problèmes vécus par ces hommes et ils ne représentent pas le mode de vie qu'ils souhaitent adopter plus longtemps. Ils s'en détachent, se projettent ailleurs et entrent en action pour en sortir.

La projection à long terme

Dans les deux cas de figure de cet idéal-type, la projection de soi dans d'autres lieux que le refuge est accompagnée de projets concrets, d'objectifs inscrits dans une temporalité précise (une semaine, un mois, un an). Par exemple, ces hommes disent vouloir s'éloigner de certaines personnes connues pour ne pas être pris à nouveau par la vie à la rue ou par la vie en SHU ; ils cherchent à créer de nouveaux liens qui produiraient les conditions favorables à leur objectif de sortir du refuge ; ils cherchent un appartement à occuper selon l'échéancier qu'ils se sont fixés ; ils fréquentent assidûment le programme de sortie de rue afin de pouvoir bénéficier au maximum des outils que ce programme offre. À cela s'ajoute, pour les *supportés*, une autre dimension : ils veulent être présents auprès de leurs enfants et petits-enfants, et cela les pousse à sortir du refuge. Ils s'imaginent en appartement et mettent tout en œuvre pour y arriver, ce qui permettra d'accueillir enfants et petits-enfants dans leur quotidien.

Les actions entreprises

La question des éléments déclencheurs est importante dans cet idéal-type : que ce soit en termes de mobilisation de soi, d'action à déployer, de motivation, de volonté d'agir pour sortir des refuges, ou encore en termes d'accès à différents services, de liens significatifs avec un intervenant, de revenus disponibles, etc. Pour les *supportés*, des actions ont souvent été entreprises par le passé (participation à des cures de désintoxication, à des programmes de sortie de rue ou tout séjour dans un domicile à l'extérieur des refuges) ; pour les *passagers*, une situation aussi importante de vulnérabilité et de dénuement n'a jamais été vécue : pour les deux groupes, cela engendre un fort désir que la situation ne se prolonge pas. Cela motive et accélère la sortie de l'institution. L'accès à une réponse adéquate et adaptée aux demandes et besoins est la clé de cette mobilisation. Par exemple, lorsqu'un désir d'agir s'est manifesté et que les possibilités concrètes d'avoir accès à un programme de sortie de rue ou de désintoxication sont présentes, un intervenant peut offrir de l'accompagnement, ou encore une prestation monétaire récurrente est accordée, etc. L'accessibilité directe et immédiate à un service, lorsque le besoin en est exprimé, semble donc être un élément clé dans la mobilisation de soi. Quand une volonté de se mobiliser est exprimée, la réponse adéquate permettant de répondre au besoin identifié est offerte.

Les tâches bénévoles accomplies dans les refuges sont également un élément important de cet idéal-type. Comme nous avons pu le voir dans l'idéal-type précédent, cela structure les journées, les soirées ; cela empêche aussi d'aller consommer et permet la réappropriation de certaines habiletés.

Lorsque des actions sont entreprises et qu'il y a mobilisation de soi, cela est fait à l'aide d'éléments de soutien. C'est-à-dire que les actions entreprises sont

encadrées par un programme, par un accompagnant, par un service ou par tout autre élément qui permet l'offre de support. Pour illustrer cela, la déclaration de revenus et diverses autres démarches administratives ignorées au cours des dernières années sont entreprises. Les usagers qui ont des problèmes de toxicomanie connaissent, au moment où ils se mobilisent, des périodes stables depuis plusieurs années. Ou encore, une solution est apportée par un professionnel, à un problème de santé physique d'un usager, ce qui lui permettra de réintégrer un domicile dans la communauté sans avoir peur de le perdre lors de séjours fréquents à l'hôpital⁷³.

Un cas de figure exemplaire montre les nouveaux liens créés, l'importance de l'accompagnement et la transformation opérée chez un individu de cet idéal-type. Quelques jours avant que nous le rencontrions pour un entretien de recherche, un homme (U18), s'apprêtait à déménager quand il a su que l'appartement convoité (où il avait déjà habité et dont il connaissait le propriétaire) lui avait été refusé. Son ex-conjointe, inscrite comme colocataire sur le bail précédent, n'avait pas payé plusieurs mois de loyer. Ce propriétaire ne voulait donc plus lui faire confiance et signer un bail avec lui. Cet événement l'a beaucoup contrarié et il a été fortement tenté de consommer à nouveau (son problème de toxicomanie l'a d'ailleurs amené à recourir aux refuges plusieurs fois dans la dernière décennie). Une rencontre due au hasard (son parrain d'une association anonyme) et un retour au programme de sortie de rue dans l'heure qui a suivi la rencontre avec le propriétaire, ont fait en

⁷³ Les gens prestataires d'aide sociale se voient couper leur prestation lors des séjours de plusieurs semaines à l'hôpital. L'État suppose que puisque tous les besoins primaires sont pris en charge par l'hôpital, la prestation d'aide sociale ne peut être maintenue. À la suite de longs séjours à l'hôpital certains individus, qui avaient un domicile, se voient donc dans l'obligation de recourir à un refuge puisqu'ils ont perdu leur appartement faute de pouvoir payer le loyer. Lorsque les problèmes de santé sont récurrents et les séjours à l'hôpital nombreux, cela peut occasionner de véritables problèmes d'instabilité domiciliaire.

sorte qu'il n'a pas consommé, qu'il a remis l'argent du loyer qu'il avait économisé à l'intervenant responsable et a repris ses démarches pour obtenir un autre appartement. L'homme s'est alors rendu compte de l'importance de son nouveau réseau, de la profondeur des liens créés, de la pertinence des actions qu'il avait entreprises dans les derniers mois et de la solidité des buts qu'il s'était fixé.

Les refuges peuvent constituer un point de chute pour les hommes de ce profil, à la suite de problèmes de santé (mentale et physique), de dépendances, et qui vivent dans des conditions de pauvreté extrême. Les refuges constituent aussi un lieu accueillant, à travers les programmes de résidence et d'appartements supervisés qu'ils offrent (après la participation à un programme de sortie de rue), pour des individus invalides qui n'auront jamais les véritables moyens d'avoir une qualité de vie dans un domicile autonome en communauté. Pour nombre d'entre eux, les prestations d'invalidité ne permettent pas de satisfaire tous les besoins primaires. Le recours aux refuges revêt donc toute son importance pour ces hommes ; ils deviennent un point de chute, mais ils sont aussi un moteur pour l'action.

En conclusion, la caractéristique forte de cette figure est l'accès direct au service demandé et une combinaison de réponses offertes pour résoudre leurs problèmes et ce, sans embûche, au moment où le besoin en est exprimé. La vie en refuge présente des avantages en agissant comme filet de sécurité, certes, mais elle présente beaucoup plus d'inconvénients, ce qui a pour effet de dissuader l'installation. Finalement, les liens créés avec des personnes significatives (généralement des intervenants) aideront à maintenir des objectifs de sortie des refuges et à les concrétiser.

Conclusion

Ce que les refuges donnent à voir, ce sont des hommes qui y viennent pour en partir aussitôt, y rester temporairement ou s'y installer. Certains se sont faiblement mobilisés en adoptant les refuges comme milieu de vie. Mais, trop souvent, nous avons vu des hommes qui n'ont pu se mobiliser faute de recevoir des réponses correspondant à leurs besoins. Nous avons aussi vu des hommes qui, grâce à leur mobilisation, quittaient les refuges.

Nous avons noté que les programmes de sortie de rue proposés dans les refuges semblaient mieux adaptés à une population masculine qui est plutôt passagère (figure : *passager* de l'idéal-type *projection*). Cela nous laisse perplexe et nous interroge. Pourquoi les programmes de sortie de rue ne fonctionnent-ils pas bien avec des hommes vivant à la rue ou en refuge depuis longtemps (idéaux-type *ancrage, circulation*) ? Pourquoi une partie des hommes rencontrés avaient-ils, soit déjà fréquenté ces programmes de nombreuses fois ou au contraire, pas une seule fois ? Pourquoi la prise en charge des refuges, qui se concentre sur les programmes de sortie de rue, ne semble-t-elle pas pouvoir véritablement répondre aux besoins et demandes exprimées ? Les refuges se voient-ils accorder les moyens de contribuer à la sortie de la rue d'une population extrêmement pauvre et vulnérable ?

Ces idéaux-types nous ont permis de voir les tensions que vivent de manière continue les usagers et l'institution : entre l'assistance et le contrôle, entre l'ancrage et la sortie, entre la responsabilisation et l'infantilisation, entre des pratiques d'intervention tolérantes et rigides, entre l'accessibilité et les obstacles. Dans les sections suivantes, nous insisterons sur ces paradoxes, sur ce que nous croyons être

le rôle paradoxal de cette institution. Les refuges sont-ils devant une tâche irréalisable lorsqu'ils prennent en charge des hommes vulnérables ?

5.2 LES REFUGES : UNE MISSION IMPOSSIBLE ?

Populations multiples, trajectoires multiples, besoins complexes, pratiques d'intervention diverses, faibles moyens financiers, les refuges ont une tâche ardue au regard de leur mission de prise en charge des hommes itinérants. La société confie aux refuges les soins d'une population « endommagée » par la vie à la rue, extrêmement vulnérable, trop souvent désaffiliée et exclue du reste de la société, mais leurs donne-t-elle les moyens de faire ce travail ? Les refuges font-ils face à une impossibilité véritable d'agir ? Sont-ils devant une mission impossible ?

Quelle est au juste la mission des refuges ? Nous avons vu dans le premier chapitre que la mission première des refuges avait été l'assistance en matière d'hébergement d'urgence pour la population masculine itinérante de Montréal. Nous avons vu aussi que cette mission avait maintenant tendance à changer. En effet, les refuges, en plus de l'assistance et l'hébergement d'urgence veulent offrir une véritable solution de rechange à la rue en encourageant les hommes qu'ils accueillent à participer aux programmes de sortie de rue qu'ils ont créés au cours de la dernière décennie.

Comme nous le disions au début de ce chapitre, nous chercherons à approfondir la réflexion sur le processus de prise en charge des refuges à l'aide de trois idées : une vulnérabilité qui incite à avoir recours aux refuges, des mécanismes qui incitent à y rester et des injonctions contemporaines qui incitent à agir dans la perspective d'en sortir. Demande-t-on à l'institution-refuge de faire un travail

incommensurable lorsqu'elle prend en charge une population d'hommes itinérants avec les moyens dont elle dispose ?

5.2.1 Quand la vulnérabilité incite à l'utilisation des refuges

Le recours aux refuges peut être qualifié de « dernier recours ». Nous l'avons vu avec les propos des interviewés : les conditions qui les y amènent sont généralement associées à des situations d'extrême pauvreté, d'extrême vulnérabilité, de ruptures importantes. La satisfaction des besoins primaires explique le premier recours aux refuges et cela se fait dans l'urgence, c'est-à-dire lorsque toutes les autres mesures d'aide ont été explorées, qu'elles sont inaccessibles, absentes ou inadéquates. Cela correspond tout à fait aux représentations que se font les employés de la mission des refuges : un endroit où le but premier est de répondre aux besoins primaires d'une population démunie.

Dans cette section nous développerons deux idées. Nous verrons, en premier lieu, que le recours aux refuges est la conséquence d'un état de grande vulnérabilité et que c'est afin de pallier celle-ci que les personnes y ont recours. Or, les refuges, bien qu'ils veuillent offrir une réponse concrète et articulée à un réseau de services, ont tendance à maintenir cette population dans la vulnérabilité, à la renforcer même, d'une certaine manière ; c'est la seconde idée que nous explorerons.

Recourir aux refuges en situation de vulnérabilité

La spirale d'évènements qui a incité à recourir aux refuges a souvent fait perdurer une situation de vulnérabilité. En effet, le recours aux refuges se fait généralement dans un contexte où il y a absence ou faiblesse de revenus, de liens familiaux ou amicaux disponibles pour le dépannage et surtout, absence d'hébergement ou de possibilités réelles d'en avoir un autre que le refuge. Par

exemple, plusieurs usagers arrivent aux refuges escortés par la police, sans objet personnel et en état de crise. Les événements qui mènent aux refuges ont entraîné de nombreuses ruptures au sein des diverses sphères de la vie des personnes, et ce, depuis un certain temps. Généralement, les rapports à la domiciliation, au travail, à la famille, aux amis, les relations de couple, l'insertion dans des milieux de reconnaissance (sports et loisirs, associations professionnelles, etc.) sont problématiques et on constate une absence de liens forts. Les ruptures constatées sont reliées à diverses conjonctures : perte d'un emploi, manque de revenu, difficulté de trouver des emplois stables et qualifiés, passé carcéral, problèmes avec un proche, problème de toxicomanie, problème de santé physique ou mentale, etc.

Les refuges accueillent des hommes qui ont d'abord besoin d'être hébergés. Deux groupes semblent toutefois se distinguer parmi nos idéaux-types. Le premier (idéaux-types *ancrage*, *circulation* et la figure *supporté* de l'idéal-type *projection*), présente des hommes qui vivent un important cumul de ruptures (grande instabilité domiciliaire, pauvreté extrême, problèmes de dépendances, désaffiliation, exclusion, problèmes de santé mentale ou physique, etc.). Le deuxième (la figure *passager* de l'idéal-type *projection*), présente des hommes qui sont dans une situation davantage temporaire et qui n'ont pas un cumul de ruptures aussi significatif que le premier groupe. Dans ce dernier (idéaux-types *ancrage*, *circulation* et la figure *supporté* de l'idéal-type *projection*), le recours aux refuges se fait dans une situation extrême de vulnérabilité, les besoins sont complexes et multiples : ils ne sont pas toujours clairement identifiés au moment de l'arrivée. On constate l'absence ou le peu de liens sociaux. Les refuges auront alors pour tâche de travailler à créer ou re-crée, une diversité de liens (en emploi, avec la famille, avec un domicile dans la communauté, etc.). En ce qui concerne le deuxième groupe (la figure *passager* de l'idéal-type *projection*), les situations de vulnérabilité seront

présentes mais plus clairement identifiables. Il s'agit plus souvent d'absence temporaire de liens ou de leur faiblesse. Généralement l'offre de services des refuges, à travers les programmes, les liens avec les professionnels dans et hors des refuges, etc., permettra de pallier ces manques et de répondre à des besoins davantage ponctuels et plus clairement identifiés. Ainsi, pour le deuxième groupe, l'intervention effectuée dans les refuges permettra plus souvent la sortie des zones de vulnérabilité, voire la création de conditions favorables à une réinscription dans les zones du social où des difficultés avaient été identifiées. Pour le premier groupe cela semble être beaucoup plus complexe et les réponses actuellement offertes par les refuges ne semblent pas pouvoir adéquatement contribuer à la sortie de la vulnérabilité et à la re-crédation de liens sociaux.

Que les individus qui ont recours aux refuges aient « non seulement peu de relations mais encore des relations non susceptibles d'offrir un véritable système d'échange de biens et de services variés » (V. Cohen, 1997 : 6) ou encore qu'ils soient des individus « dont les supports ont été érodés, fragilisés par les transformations sociales récentes » (Castel, 2003 : 52), (comme nous l'évoquions au chapitre II), le recours aux refuges devrait permettre de combler ces interstices entraînant la vulnérabilité. Or, si la sortie des zones de vulnérabilité et la réintégration sociale sont possibles dans certaines situations, il semblerait que le recours aux refuges maintienne et renforce la vulnérabilité et les ruptures.

Quand la vulnérabilité est maintenue et renforcée par le recours aux refuges

La vulnérabilité, qui n'est pas le fruit d'une longue période érodant la presque totalité des sphères de la vie, sera plutôt associée à un bref séjour dans un refuge de quelques nuits ou quelques semaines. Les conséquences associées aux situations de vulnérabilité ne s'étant pas profondément mises en place, il est alors

possible de quitter les refuges rapidement et de manière autonome. Le recours aux refuges, à travers l'image qu'il projette, est la cause, toutefois, d'une certaine souffrance : plusieurs individus auront un véritable choc lors de leur première nuit et n'y verront qu'un « concentré de misère », ce qui peut, dans certains cas, constituer une raison de quitter le refuge très rapidement.

En contrepartie, lorsque la quasi-totalité des sphères de la vie est touchée par des difficultés et des problèmes importants, la vulnérabilité risque d'être renforcée par l'utilisation du refuge. Le fait de ne pas savoir le jour même où l'on dormira le soir, le fait d'errer toute la journée sans trop avoir accès et pour un temps suffisamment long⁷⁴ à un endroit pour se reposer, le fait de devoir transporter ses effets personnels partout où l'on va, le fait d'être exposé à la victimisation, etc., renforcent la vulnérabilité. Le mode de fonctionnement des refuges est donc à la fois insécurisant et vulnérabilisant. Le recours au SHU en est un bon exemple, les hommes sont constamment à proximité du mode de vie de la rue. Si un séjour en SHU permet à certains hommes de sortir de la rue, parfois cela produit l'effet inverse chez d'autres hommes. Le fait de ne pas pouvoir vivre dans les refuges le jour, ces derniers n'ayant ni les moyens et ni les installations pour offrir des services 24h heures sur 24, renverront à la rue, chaque matin, les hommes qui y ont passé la nuit, créant ainsi les conditions d'y développer des relations et des réseaux qui peuvent avoir comme effet de les inciter à y rester.

Par ailleurs, l'organisation quotidienne des activités des personnes itinérantes le jour tourne autour de la recherche d'un hébergement pour la nuit.

⁷⁴ De nombreux « centres de jour » sont ouverts le jour, mais ils ont, la plupart du temps, des heures d'ouverture discontinues. Ils seront donc généralement fermés quelques heures le matin et quelques heures l'après-midi.

Souvent, les personnes itinérantes ne savent pas, le jour même, où elles dormiront le soir. Et même lorsqu'elles le savent⁷⁵, elles doivent tout de même passer une grande partie de leur journée à attendre en file devant le refuge choisi pour pouvoir s'assurer d'obtenir cette place. L'horaire de la journée sera donc largement organisé en fonction de l'heure d'entrée au refuge choisi. L'importance de choisir « son » refuge est capitale : certains diront être prêts à tout pour avoir accès au refuge de leur choix. Le choix des repas fournis à l'un, les pratiques d'intervention à l'autre, le type de lits octroyés dans l'un, l'heure d'entrée dans un autre sont tous des éléments qui pèsent lourd dans le choix à faire. Et les places étant limitées, les premiers arrivés sont les premiers servis. Cette contrainte a, évidemment des conséquences : les hommes sont forcés ou choisissent d'attendre en file devant le refuge choisi pendant plusieurs heures avant l'ouverture. Et ce temps n'est pas consacré à autre chose de plus personnel ou encore à se présenter à des rendez-vous médicaux, juridiques ou dans des instances ou services sociaux. Les nombreux services destinés aux personnes itinérantes, dont les soupes populaires et les centres de jour, par exemple, sont ouverts le jour et ils sont largement fréquentés. Toutefois, la disponibilité de ces services n'est pas continue ; ils sont ouverts certaines heures par jour, par bloc de quelques heures consécutives. Cela crée une circulation qui correspond à quelques modèles d'utilisation particuliers⁷⁶ qui maintiennent les hommes dans une sorte de dépendance à ces services. Car si ces

⁷⁵ Dans certains refuges, les hommes ont le droit d'y séjourner 15 nuits par mois. Même s'ils n'ont pas atteint le nombre maximum de nuits permis, ils doivent tout de même se présenter aux refuges à une certaine heure afin de s'assurer de cette place. Pour l'autre refuge qui n'a pas de limite de séjour, les hommes doivent tout de même attendre en file devant le refuge à une heure précise puisque que les premiers arrivés seront les premiers servis.

⁷⁶ Voici un exemple de circuit : en quittant le refuge vers 7h ils iront à un premier centre de jour, lorsque celui-ci sera fermé deux heures plus tard ils iront à un autre pour la collation. Ils dîneront à une soupe populaire, ils iront à un autre centre de jour pour des activités et pour la collation de l'après-midi et ensuite ils iront attendre en file devant le refuge de leur choix vers le milieu ou la fin de l'après-midi.

hommes n'ont pas recours aux services le jour et qu'ils ne peuvent pas non plus être dans les refuges, ils se retrouveront inévitablement dans l'espace public, ce qui les fragilise et rend propice à la victimisation ou à la judiciarisation.

Si la vie à la rue, le jour, est synonyme de circulation, de dépendance, de victimisation et de judiciarisation potentielles, elle signifie aussi proximité de diverses situations d'itinérance et de diverses populations itinérantes. Ceux qui veulent changer de vie ou ne pas se retrouver exposés à des occasions d'activités illicites toujours possibles, ou encore, qui veulent fuir ou ne pas reproduire ce mode de vie, sont dans une situation difficile, voire périlleuse. Certains d'entre eux feront une demande pour effectuer des tâches bénévolement, le jour, ce qui les soustraira à certaines influences de la rue et leur permettra de rester à l'intérieur des refuges. Toutefois, dans l'ensemble des refuges, peu d'hommes ont cette possibilité car peu de tâches sont disponibles en regard de la demande. Ainsi, la majorité des hommes sont à la rue le jour, exposés au renforcement du mode de vie itinérant qui contraint et organise hautement le quotidien.

Le fonctionnement interne des refuges, les règlements imposés et l'application d'un ensemble de sanctions liées à des comportements non conformes à la règle peuvent avoir comme effet de renvoyer à la rue un certain nombre d'usagers du refuge. En effet, la transgression des règlements entraîne généralement une exclusion du refuge pour la nuit ou pour plusieurs nuits selon la gravité de l'infraction commise. Comme les refuges ont sensiblement les mêmes heures d'accueil et d'ouverture, si un homme est exclu en cours de soirée d'un refuge, il a très peu de chances d'avoir accès aux autres refuges ce soir-là. Lorsque cela arrive, l'homme devra trouver divers moyens pour passer la nuit et pour s'abriter. Il ira dans les parcs, les stationnements, les espaces réservés aux guichets

automatiques ou dans les cafés, les *peep show* ou tout autre endroit dont les heures d'ouverture se prolongent jusqu'au petit matin.

Par ailleurs, l'utilisation des refuges est physiquement épuisante. Le fait de devoir quitter tôt le matin (entre 6h et 7h selon le refuge), circuler toute la journée d'un service à l'autre, afin de satisfaire ses besoins primaires, d'attendre en file pendant de longues heures afin de s'assurer une place dans le refuge choisi, d'être exposé aux intempéries, de dormir entouré de plusieurs dizaines d'hommes qui ronflent, parlent, font des cauchemars ou qui se masturbent, n'a rien de reposant. L'absence de lieux où se poser tranquillement, en silence, le jour et le soir, la privation d'intimité sont des situations épuisantes, physiquement et psychologiquement. Et cela accroît grandement la vulnérabilité physique et psychique. Ainsi, penser à entreprendre des démarches, dont l'objectif est la sortie de la rue, le jour dans certaines ressources, ou le soir dans les refuges avec l'aide d'un intervenant ou de manière autonome, peut parfois être difficilement envisageable.

La grande vulnérabilité et les divers problèmes de dépendance (toxicomanie, alcoolisme, jeu compulsif) trouvent rarement des réponses adéquates dans les refuges. Ces derniers ont très peu de ressources financières et ils sont forcés de faire des choix autant dans les activités liées aux programmes de sortie de rue que dans l'ensemble des services offerts. Malgré l'importance des problèmes de dépendance chez les personnes vivant à la rue (parmi les usagers interviewés 15 sur 24 ont déclaré avoir un problème de toxicomanie ou d'alcoolisme) et une demande évidente en ce sens, un seul des trois refuges offre une cure de désintoxication. Cette dernière oblige à faire, en parallèle, des démarches chrétiennes, ce qui est souvent vécu comme une forte contrainte par les individus qui voudraient faire la cure. Les programmes de sortie de rue ne répondent donc pas, ou peu, aux besoins

de traiter les dépendances. Là où l'on offre des moyens d'agir en ce sens, on constate des contraintes importantes. Malgré la participation à certains programmes, mais lorsque le problème de dépendance n'a pas été réglé, ces usagers, lors du retour en communauté, auront tendance à revenir aux refuges.

Les programmes sont également inadéquats pour recevoir des usagers itinérants qui ont d'importants problèmes de santé mentale. Les services ne sont pas adaptés à cette réalité et cela soulève la question du rôle du refuge dans une situation qui devrait relever des responsabilités de l'État. Si la vocation des programmes n'est ni de venir en aide aux usagers qui ont un problème de dépendance, ni de venir en aide aux usagers qui ont d'importants problèmes de santé mentale, à qui alors s'adressent ces programmes ? Ne s'adressent-ils qu'aux gens extrêmement pauvres ?

Les programmes font face à une autre limite. Bien qu'ils puissent aider les usagers à obtenir un revenu garanti par l'État (aide sociale, pension de vieillesse, invalidité, etc.), ces programmes ne peuvent pas augmenter ces prestations. Pour les usagers qui ne sont pas en mesure de travailler et qui ont pour seul revenu une prestation de l'État, la sortie de la rue peut s'avérer difficilement envisageable. Les 550 \$ et quelques poussières offerts mensuellement ne permettent pas aux gens de subvenir à leurs besoins convenablement. Se loger, se nourrir, se déplacer, se vêtir, même au minimum, chauffer son appartement à Montréal coûte plus que 550 \$ par mois. Des appartements subventionnés (Coop, HLM, OSBL, etc.) existent à Montréal, mais pour y avoir accès on doit attendre parfois de très nombreuses années : certains prévoient jusqu'à 10 ans d'attente. À qui s'adressent donc les programmes dans les refuges ? On peut penser, à la lumière de notre étude, qu'ils visent possiblement et idéalement toutes les personnes qui ont recours aux refuges mais

que, concrètement, ceux qui ont une chance de bénéficier des avantages de ces programmes sont des hommes qui ont la possibilité réelle de retourner sur le marché de l'emploi salarié et qui auront la chance d'obtenir un emploi mieux rémunéré que le salaire minimum, qui ne sont pas complètement submergé par une situation d'extrême pauvreté, qui n'ont pas de problèmes de dépendance à l'alcool ou aux drogues et qui n'ont pas, non plus, de problèmes majeurs de santé mentale ou physique.

Ainsi, la vulnérabilité présente chez tous ces hommes au moment de leur recours au refuge est, en quelque sorte, entretenue à travers un mode de fonctionnement, un environnement, des règlements qui gardent les hommes à proximité de la rue, qui les ancrent, d'une certaine manière, dans les services communautaires destinés aux personnes itinérantes et qui les épuisent physiquement et psychiquement. En contrepartie, les refuges peuvent devenir rapidement un milieu de vie, constituer une sorte de famille, bref ils peuvent devenir des lieux sécuritaires où un certain confort se développe, si on les compare à la vie à la rue avec son lot de difficultés.

5.2.2 Quand le recours aux refuges incite à la fidélisation

Le fonctionnement des refuges présente de nombreuses particularités institutionnelles ; il est à la fois rigide et flexible, contraignant et rassurant. Afin d'assurer le bon fonctionnement d'endroits qui accueillent entre 150 et 300 hommes, les refuges ont dû se doter de règles strictes, parfois rigides et rigoureuses. La plupart du temps, ce fonctionnement, induit par la structure, à travers les règlements et les interventions des employés, ne soulève ni critique ni révolte. Les usagers ont largement intégré la pertinence de l'existence de règles strictes et les employés l'ont largement justifiée. Bref, le mode de fonctionnement des refuges

soulève peu d'indignation. L'institution quant à elle reproduit un ensemble de normes sociales qui ont cours dans la société, mais elle adopte aussi un bon nombre de normes spécifiques qui lui sont propres, et qui tiennent compte de la dynamique qu'elle entretient avec une certaine population, la population itinérante.

Le processus qui habitue au mode de vie en refuge est particulier. Par la fidélisation, par les sentiments de sécurité et de reconnaissance qu'il donne, par les liens sociaux stables qu'il contribue à créer, ce processus sert à la fois à une projection éventuelle hors des réseaux des services pour personnes itinérantes, tout comme il maintient dans les refuges, en produisant un « enfermement » dans un mode de vie à la rue. L'intériorisation du mode de vie institutionnel se construit chez les individus qui ont recours aux refuges, que ce soit à travers l'acquisition des habiletés propres au fonctionnement du refuge ou l'appropriation de nouveaux repères. Ce processus d'adaptation peut, d'une certaine manière, s'apparenter au système de défense mis en place par les reclus dans l'ouvrage *Asiles* de E. Goffman (1968) et, à certains égards, au processus de *shelterization* mis en lumière par de nombreux chercheurs états-uniens travaillant sur la question de l'itinérance (Grunberg et Eagle, 1990 ; Marcus, 2003 ; Stark, 1994). Toutefois, des différences s'imposent. Il est possible de constater les nombreuses contraintes et mesures de contrôle associées au mode de vie en refuge. Cela dit, on constate aussi une certaine flexibilité et souplesse afin de rendre justice à la spécificité de la prise en charge d'hommes en situation de dénuement et de grande vulnérabilité. Les usagers ont en effet une certaine liberté de choix : ils peuvent utiliser l'un ou l'autre des refuges, pour une ou plusieurs nuits, à leur gré et selon la disponibilité ; ils choisissent même, parfois, de ne les utiliser qu'à certains moments. L'institution offre, par ailleurs, des formes de rétributions pour l'accomplissement de certaines tâches bénévoles ou à travers la reconnaissance sociale acquise lors de la participation à des programmes

de sortie de rue. Ces formes de rétribution, de récompenses et de reconnaissance sont toutefois marginales, elles ne surpassent pas la quantité de « défenses » qui sont érigées lors du processus d'adaptation, lors de la stigmatisation qui suit le recours aux refuges ou lors de l'exposition aux contraintes qui portent atteintes à la dignité. Ces « défenses » (repli sur soi, fidélisation aux refuges, etc.), pour reprendre l'idée de Goffman, semblent surpasser, pour bon nombre d'hommes, les « récompenses » (reconnaissance dégagée par l'utilisation, éléments identitaires positifs, etc.) qui émaneraient de l'utilisation des refuges.

5.2.2.1 Le mode de vie en refuge : un processus d'adaptation

Si le refuge est d'abord perçu comme un milieu de vie temporaire pour des hommes démunis, le processus d'adaptation au fonctionnement des refuges transformera ce milieu de vie temporaire en un milieu davantage permanent. On constate alors une inévitable intériorisation des normes et des règles propres à chacun des refuges, ce qui permet une utilisation adéquate et adaptée aux services. Cela a tendance à créer une fidélisation à l'institution. Un contrôle serré du temps et de l'espace régit l'usage des refuges. Une connaissance fine des règles de chacun des lieux et de la diversité des pratiques d'intervention est nécessaire afin de ne pas être confronté à une sanction suite à une infraction. L'imposition de sanctions, en cas d'infraction, crée un climat qui requiert des ajustements et une adaptation constante. En ce sens, les usagers développeront des stratégies de débrouille qui leur permettront de contourner ou de s'adapter à ces règles et pratiques⁷⁷ et les

⁷⁷ Par exemple, un usager nous a indiqué avoir fait une demande pour accéder à un programme de sortie de rue afin de prouver à la Cour qu'il n'était pas une menace pour la société ; certains vont dans les programmes non pas pour sortir de la rue mais pour se reposer, pour avoir une paix d'esprit et se refaire des forces afin d'y retourner. Ces usages détournés d'un service des refuges fait partie des nombreuses stratégies de débrouille qu'utiliseront les usagers pour s'assurer un certain confort

intervenants useront de leur jugement pour agir avec souplesse, ce qui aura pour effet positif de réduire certaines tensions qui peuvent surgir de l'interaction entre usagers et refuges.

Un processus d'adaptation s'enclenche dès lors de l'entrée au refuge, mais de petites manœuvres, dont le recours à des habiletés et l'adoption de différents rôles propres à l'utilisation des refuges rendront la vie plus «vivable». Le quotidien rude de la vie à la rue le jour incitera les hommes à accepter plus facilement, le soir, les règles de l'institution, même s'ils n'y adhèrent pas complètement et ce, sans trop de contestation, de réactions ou de questionnements : le recours à ces services assure, en effet, la survie ; les contester n'a pas de sens. Symboliquement, adopter de nouveaux repères et vivre au rythme du refuge sont importants, voire essentiels et certains développent des stratégies personnelles pour faire face à la vie en refuge. Par exemple, certains ont recours à un baladeur pour ne pas entendre les autres hommes lorsqu'ils sont dans un dortoir ; d'autres poussent à sa limite les heures d'entrée et de sortie ; certains choisiront de rester en file plus longtemps pour s'assurer une place dans le refuge de leur choix ; d'autres s'occuperont à diverses activités de manière continue afin de ne pas « devenir fou » ; enfin, de nombreux usagers feront tout en leur pouvoir pour rester à l'intérieur des murs d'un refuge le jour et principalement à travers les activités de bénévolat. Ces petites manœuvres sont utilisées afin d'assurer sa propre survie dans un environnement comme celui des refuges.

ou pour répondre à leur besoin du moment. Ils témoignent surtout d'une précarité dans laquelle les usagers se retrouvent souvent.

Ce processus d'adaptation s'apparente au processus de *shelterization* que nous avons décrit au chapitre II. Développé par des chercheurs états-uniens, il renvoie à ce contexte social spécifique. Toutefois, dans le contexte montréalais, la *shelterization* présente des différences. Quatre sont apparues cruciales et présentent différentes manières dont se construit la vie en refuge : le refuge comme milieu de vie ; la circulation dans le réseau des refuges ; les habiletés acquises et perdues ; l'apathie qui paralyse.

Les refuges comme milieu de vie

Tant les représentations des employés que les propos des usagers laissent voir que les refuges deviennent assez rapidement des milieux de vie. Ils sont souvent vus comme une maison ou une forteresse par les employés et comme un endroit où se tissent des liens quasi familiaux par les usagers. Malgré le grand nombre d'usagers, on arrive rapidement à reconnaître chacun et à les interpeller tous par leur prénom⁷⁸. Une grande familiarité existe dans les refuges et s'installe rapidement.

Les refuges sont très soucieux, malgré les faibles moyens dont ils disposent, de rendre, à ces hommes épuisés, souffrants ou sans ressources leur séjour en refuge agréable ou le moins pénible possible ; à cette fin, les employés tenteront de leur offrir un environnement le plus confortable possible, et cela se traduit par l'accès à des salles de loisirs avec téléviseurs, bouquins, jeux de société, etc. Nos observations nous ont permis de constater une ambiance plutôt conviviale à certains moments de la soirée, surtout lorsque le repas est terminé et que les

⁷⁸ Bien qu'il y ait une grande rotation parmi les membres du personnel, de nombreux employés sont en place depuis plusieurs années. Et les nouveaux apprennent rapidement à reconnaître les usagers (après les deux premiers mois d'observation nous pouvions nous-même reconnaître la majeure partie des usagers et même connaître leur prénom).

hommes ont pris leur douche : les usagers jouissent alors d'un temps libre avant le coucher. Par ailleurs, dans un des refuges étudiés, la porte du SHU est toujours ouverte ; cela permet l'accueil d'hommes en situation d'urgence ; ils ont ainsi un endroit où aller et cela évite qu'ils se retrouvent littéralement à la rue.

Les retours aux SHU étant toujours possibles, à n'importe quelle étape de la trajectoire (après un séjour en appartement ou un séjour infructueux dans les programmes de sortie de rue) et la qualité des liens tissés entre les employés et les usagers étant positifs, le sentiment d'appartenance pourra facilement se développer ; on peut toujours revenir dans les refuges, la porte sera toujours ouverte. La fidélisation aux refuges permet donc l'inscription dans un lieu à « soi » et le maintien d'un sentiment d'appartenance.

La circulation dans le réseau des refuges

La circulation entre les refuges est une pratique courante observée et observable. Non pas qu'elle soit le fait d'un choix ou d'un caprice, elle est plutôt imposée, en quelque sorte, par les modalités de fonctionnement des refuges. Par exemple, deux des trois refuges étudiés imposent une limite maximale de séjour de quinze nuits par mois. Cela crée les conditions d'une circulation dans le réseau des refuges pour assurer l'hébergement. Les refuges ont des horaires différents quant aux heures d'entrée (un des refuges accueille les usagers à partir de 15h, l'autre à partir de 17h et le dernier à 19h), des règles de fonctionnement différentes (certains permettent de circuler dans le refuge avec ses médicaments, d'autres pas) et des pratiques d'intervention différentes (un a une approche de réduction des méfaits quant à la consommation d'alcool et de drogue et un autre une approche de « tolérance zéro »). L'apprentissage de ces différentes modalités de fonctionnement est nécessaire, mais il se fait parfois difficilement. Et puisque la circulation est

inévitables, une maîtrise de la navigation entre les refuges est essentielle. Elle passe par l'intériorisation des normes et des règlements propres à chacun des endroits ; l'oubli ou la méconnaissance d'une règle ou d'une heure d'entrée, par exemple, vaudra plus souvent qu'autrement une sanction qui équivaldra généralement à une nuit passée à la rue.

Une autre forme de circulation observée est celle qui concerne le recours aux programmes et qui fait passer les individus entre les dits programmes, la rue, les domiciles dans la communauté, etc. Cette circulation est très fréquente et constitue plutôt une forme générale du recours aux programmes qui ramène les hommes aux SHU. Cette modalité soutenue de circulation et le retour fréquent au SHU rend la sortie de l'institution quelque peu illusoire.

Ces formes de circulation entre les lieux et entre les programmes constituent, paradoxalement, un type de filet de sécurité pour des hommes extrêmement vulnérables. La fidélisation aux refuges permet donc aux hommes démunis et vulnérables d'avoir accès à un lieu où l'accueil sera inconditionnel.

Les habiletés acquises et perdues

Vivre à la rue et circuler dans les refuges nécessitent l'apprentissage d'habiletés qui permettront aux individus de se débrouiller, voire de survivre. Pour se procurer des revenus, les individus auront recours à des moyens légaux et illégaux. Par exemple, nous avons vu des usagers partir à la chasse aux fils de cuivre afin de les revendre ; d'autres ramassent les bouteilles et les cannettes afin d'en récupérer la consigne, certains distribuent de la publicité (« publi-sacs »).

Le recours quotidien aux différents services nécessite une cartographie personnelle des lieux où l'aide se trouve. Ainsi, connaissant les divers centres de jour, soupes populaires, vestiaires, centres d'aide à l'emploi, etc., les hommes pourront répondre à leurs besoins du moment. Et, connaissant ces services, ils seront au fait de leur disponibilité. À défaut de trouver une réponse directe, d'autres stratégies de débrouille seront mobilisées et les services offerts dans un lieu pourront être, en quelque sorte, détournés. Par exemple, ces ruses feront en sorte qu'un programme de sortie sera principalement utiliser pour se reposer et prolonger le séjour au refuge, et non pour profiter réellement des objectifs de ce programme. Ces habiletés nouvellement acquises assureront la survie.

La contrepartie est qu'il y a perte de certaines autres habiletés. Par exemple, bien que les refuges soient particulièrement stricts à ce sujet, on constate tout de même le désapprentissage de certaines pratiques d'hygiène (corporelles et/ou ménagères). On désapprend aussi à planifier son budget, à faire ses courses, à cuisiner, les refuges s'occupant de tout cela. Les refuges imposent des horaires stricts, contrôlent les entrées et les sorties ; ils handicapent en ce sens les pratiques autonomes des individus. À travers les dispositifs de sortie de rue, il y aura promotion de la réappropriation de ces habiletés perdues arguant qu'elles sont nécessaires pour assurer une sortie de rue adéquate et efficace. Toutefois, selon les usagers, peu ou pas d'activités vont dans ce sens. De nombreux usagers diront que la sortie de rue n'est pas vraiment envisageable pour eux car ils ne savent plus ce que cela implique de vivre seul, en appartement ou en chambre, et d'en assumer toutes les exigences.

La question des habiletés semble donc être cruciale dans la fidélisation des usagers aux refuges. Le paradoxe est que pour s'adapter à la vie à la rue et en

refuge, ils doivent en apprendre de nouvelles. Mais du coup, ces nouvelles habiletés maintiendront les personnes dans ces nouveaux lieux. La sortie de l'institution exigera, par ailleurs, qu'elles soient effacées ou mises de côté. Cela pose la question de la transition dans la communauté et de la pertinence des activités incluses dans les différents programmes qui assurent adéquatement ou pas cette transition. De plus, réapprendre un autre mode de vie et de nouvelles habiletés ou réacquérir les habiletés perdues demande une détermination qui semble se perdre au fur et à mesure des recours aux refuges, comme nous le verrons dans la prochaine section. Ainsi, la fidélisation aux refuges permet de développer de nouvelles habiletés et de les renforcer, même si ces dernières ne sont pas nécessairement reconnues par la société. La fidélisation entraîne, toutefois, la perte d'habiletés nécessaires à la sortie de la rue.

L'apathie qui paralyse

Selon un certain nombre d'usagers, le recours aux refuges les rendrait apathiques, immobiles voire les paralyserait. On constate chez eux une sorte de renoncement à l'espoir ou à la mobilisation de soi menant à une impossibilité d'agir dans la perspective d'en sortir et de s'en sortir. Deux moments forts construisent cette réalité : le quotidien est organisé autour de la recherche de nourriture, de revenus d'appoint et d'un hébergement pour le soir ; il est fait de rencontres avec des individus (usagers ou non) qui incitent à s'engager dans une diversité d'activités (illicites ou pas) mais qui ne facilitent pas la sortie de l'institution et de la rue. Ces moments ou occasions semblent maintenir les hommes dans un mode de vie dit de refuge. Les activités au cours de la journée mobilisent tout le temps ou presque, et leur récurrence est d'une certaine manière rassurante : on sait ce qu'on fera aujourd'hui et demain (quitter le refuge, aller à un centre de jour, se promener dans la ville, aller à une soupe populaire, retourner dans un centre de jour, aller attendre

en file devant le refuge, entrer au refuge). Mais ce mode de vie est épuisant et prenant et le fait d'être constamment en présence de « pareils à soi » ou de « miroirs » est souvent décourageant.

Dans un tel cadre, les activités qui mènent hors du réseau des refuges sont difficiles à entreprendre et les démarches visant la sortie sont toutes sauf simples. Ainsi, la motivation à participer aux activités et aux programmes de sortie de rue proposés par les refuges se trouve difficilement. Les refuges portent à se laisser prendre à ce mode de vie, à s'y enliser, à y rester paralysé.

Comme nous venons de le voir, les mécanismes de fidélisation aux refuges sont nombreux et complexes : nécessité de circuler entre les refuges, perte et acquisition de nouvelles habiletés sociales, paralysie induite par l'utilisation des refuges, difficulté de mettre en place un processus d'adaptation efficace pour soi et donc la non-volonté ou l'impossibilité de s'en départir, vulnérabilisation quotidienne, difficulté de se mobiliser pour agir dans une perspective de changement durable. La fidélisation est à la fois un mouvement personnel et institutionnel qui allie la préservation de soi et la survie institutionnelle.

Dans le processus états-unien de *shelterization*, et plus particulièrement dans les travaux de Grunberg et Eagle (1990), il était dit, comme on l'a vu au chapitre II, que la *shelterization* se développait autour d'une séquence précise : désaffiliation (*disaffiliation*), vie en refuge (*shelter life*), rattachement au refuge (*shelter reaffiliation*). Or, dans le contexte montréalais, et à la lumière de ce que nous venons de voir, cette séquence est légèrement différente. Elle se caractériserait davantage par l'existence d'une grande vulnérabilité au départ ; une vie en refuge se présentant sous diverses formes contraignantes et rassurantes et une fidélisation au

refuge qui proviendrait de la rencontre paradoxale entre des mécanismes et procédures institutionnels et des caractéristiques individuelles. On peut alors raisonnablement penser que, dans un tel contexte, dans cette institution qu'est le refuge, une certaine stabilité est offerte malgré les paradoxes qu'elle comporte. Le processus d'adaptation est donc le résultat de la combinaison de mécanismes institutionnels, de réalités structurelles et de réactions individuelles. Ces mécanismes, réalités et réactions sont ainsi déployés contribuant à la consolidation de ce processus.

5.2.2.2 Les refuges, une institution totale ?

Les institutions totales « créent et maintiennent un mode particulier de tension entre l'univers domestique et l'univers de l'institution et [qu'elles] utilisent cette tension constante comme un levier utile pour le maniement d'hommes » (Goffman, 1968 : 56) (voir chapitre II) ; les refuges semblent eux aussi maintenir ces tensions. Mais cela fait-il en sorte que l'on puisse considérer les refuges comme des institutions totales ?

Une institution n'est jamais totale. Entendons par institution sociale, une institution en capacité de prendre en charge pleinement, et sans contradiction, les quatre procès fondateurs que sont la division, l'intégration, l'individuation et la régulation. Il s'agit là d'un idéal-type, non d'un idéal régulateur, utile avant tout pour montrer que ce qui fait institution sur un des quatre registres ne le fait pas forcément systématiquement sur un autre, ou alors de manière différente et antinomique. Les institutions sont donc toujours partielles. [...] Pour prendre au sérieux les transformations lourdes de la modernité, il vaut mieux attirer l'attention sur les bricolages permanents, les glissements de registre, les tensions nouvelles, qui structurent et recomposent les institutions dans leurs dimensions multiples (Lallement, 2007 : 549).

Les mécanismes d'une institution totale...

Des pratiques de contrôle et la production de fortes contraintes apparaissent au sein des refuges sous la forme de normalisation de comportements dérangeants. Trois paramètres caractérisent les refuges montréalais : des règles de fonctionnement arbitraires subsistent créant un lot de fortes contraintes institutionnelles⁷⁹ ; un dispositif de disciplinarisation entraîne une uniformisation des comportements des usagers ; et le fonctionnement de l'institution reprend certains éléments de la théorie de Goffman sur les institutions totales.

a) Des règles arbitraires

Les règles de fonctionnement internes des refuges peuvent, à certains moments, apparaître arbitraires, voire discrétionnaires dans leur application. Selon de nombreux employés, cette « flexibilité » dans l'exercice de pratiques d'intervention et dans l'application des règlements est importante dans leur travail : s'ils ne donnent pas une chance à certains usagers, qui la leur donnera ? L'application flexible de certaines règles permet, par ailleurs, aux usagers d'avoir des

⁷⁹ Au départ, nous avons choisi le terme « violence institutionnelle » pour désigner les différentes contraintes déployées par une institution pour gérer, contrôler, encadrer une population généralement perçue comme dérangeante, en l'occurrence, les hommes itinérants. Le terme « violence institutionnelle » nous est toutefois apparu trop fort pour décrire ce contexte-ci. Toute institution qui gère, contrôle et encadre une population ne produit pas nécessairement des formes de violence, mais produit son lot de contraintes. Dans ce cas-ci, la mise en œuvre de ces mécanismes entraîne d'importantes contraintes qui, souvent, portent atteinte à la dignité des personnes⁷⁹. Ces contraintes imposées et cette atteinte à la dignité vécues quotidiennement dans les institutions touche les hommes itinérants autant à travers des formes de disciplinarisation des corps (contrôle très serré du temps, de l'espace, des activités, etc.) qu'à travers des formes symboliques (infantilisation, contrainte pour participer à des activités à caractère religieux, etc.). Cela aurait pu faire écho à la définition de violence institutionnelle chez Tomkiewicz (1993) qui la présente comme « toute action commise dans ou par l'institution ou toute absence d'attention qui cause à la personne une souffrance physique, psychologique inutile et/ou qui entrave son développement ultérieur » (1993 : 263). Mais les refuges présentent un dispositif de disciplinarisation particulier qui emprunte certaines caractéristiques aux institutions totales, mais qui s'en distingue tout de même. C'est pourquoi nous avons choisi le terme « contraintes ».

réponses à certains besoins, ce qui ne pourrait advenir autrement. Cela permet d'une part, une intervention sur mesure et, d'autre part, le recours à certaines ruses, les usagers sachant que certains employés seront flexibles à certains moments. Par exemple, un usager peut rester au refuge même lorsqu'une infraction mineure est commise, il pourra choisir un lit plus confortable, ou bénéficier d'une pièce de vêtement rare, etc. La dimension discrétionnaire des règles maintient, cependant, les usagers dans une incertitude. Ils ne savent pas, d'une journée à l'autre, s'ils pourront bénéficier de la clémence des employés. Ils voient aussi d'autres hommes se tirer de situations problématiques pour lesquelles eux seront soumis aux sanctions parfois sévères de la règle enfreinte. Par exemple, des hommes peuvent être admis après les heures permises, d'autres se verront refuser l'accès ; certains usagers bénéficieront de bottes d'hiver, celles-ci étant rares, d'autres n'en auront pas. Ces situations provoquent souvent des discussions animées, mais à ce jeu, les usagers ne bénéficient pas d'une grande marge de manœuvre. Souvent, les employés, débordés, ne supporteront pas la discussion et ils auront tendance à réagir fortement si une escalade d'agressivité s'ensuit (ce qui est souvent le cas lorsqu'un usager est intoxiqué). Que ce soit au moment de la contestation d'un règlement non connu de l'usager ou de la fouille des objets personnels, l'agressivité verbale est souvent la première réponse des hommes face à ce qu'ils estiment être une injustice. Au moment de l'entrée au refuge, à l'heure du repas ou du coucher, le nombre d'usagers qui circulent est important et le nombre d'intervenants est petit (dans un refuge en particulier, il y a quatre employés pour 150 hommes) ; mais les tensions, elles, sont grandes pour tout le monde. Le ton monte facilement, que ce soit entre les usagers ou entre les usagers et les intervenants.

En plus de la nature différenciée des sanctions, la durée de celles-ci à la suite d'un comportement répréhensible semble, également, fixée arbitrairement. En effet, bien que les refuges aient identifié une liste de sanctions précises en lien avec certains types d'infractions, les employés ont la liberté de déterminer non seulement la sanction qu'ils jugent la plus adéquate mais aussi la durée de celle-ci. Par exemple : alors qu'il est interdit de se rendre au dortoir avec de la nourriture, un individu pourra être exclu du refuge pour la nuit ou il sera simplement contraint de la jeter ; ou encore un individu se verra dans l'obligation de quitter le refuge pour une nuit s'il est pris en état d'intoxication, alors qu'un autre se verra exclu pour trois jours. Comme dans le cas de l'application variable des règlements, la disparité dans les sanctions sera vécue par les usagers comme une grande injustice. Par exemple, un homme a été expulsé d'un programme de réinsertion car il avait un « exacto »⁸⁰ dans ses effets personnels. Cet instrument était nécessaire pour son emploi, mais il était considéré comme une arme blanche, ce qui peut sembler une aberration. À ce moment la discussion entre l'usager et le responsable du programme n'a pas été possible ; l'homme à l'exacto a été expulsé sur-le-champ ; il s'est retrouvé à la rue et il a perdu son travail, puisqu'il n'avait plus d'hébergement. On ne l'a plus jamais revu dans ce refuge lors de notre période d'enquête.

b) Le dispositif de disciplinarisation

De nombreux auteurs ont traité cette question (Foucault et Goffman en particulier). Le dispositif de disciplinarisation vise une certaine uniformisation des comportements. Le processus de *shelterization* comme nous l'avons vu sous-entend une acculturation au mode de vie en refuge. Que ce soit à travers la valorisation de l'utilisation des programmes de sortie de rue, le fonctionnement conforme et

⁸⁰ Petit couteau à lame interchangeable, généralement utilisé pour le bricolage ou pour de menus travaux d'entretien.

répétitif, le contrôle de l'espace et du temps, le vocabulaire, les rôles à jouer dans les différents lieux d'insertion, les idéaux, les usagers sont en situation constante d'adaptation au fait qu'ils sont « usagers » des refuges.

L'utilisation « au jour le jour » des refuges aura tendance à uniformiser les comportements à travers le même processus d'adaptation. On l'a vu, les refuges deviennent des milieux de vie ; ils encouragent la circulation ; ils entraînent à la fois l'acquisition et la perte d'habiletés ; ils provoquent la paralysie à travers l'adoption de comportements apathiques. Bien que le recours « au jour le jour » des refuges soit pratique courante, on assiste à un virage auquel les hommes doivent faire face : les refuges visent désormais la participation aux programmes de sortie de rue. Ils chercheront à en convaincre les usagers de manière douce ou plus insistante. De la rentrée, à la sortie, les hommes seront interpellés au sujet des solutions de rechange à la vie à la rue. Ces propositions s'adressent à tous les usagers, aux nouveaux comme aux anciens. Toutefois, il apparaît qu'il y a un certain nombre de mois critique pour ce type d'intervention auprès des nouveaux usagers si l'on veut éviter une fidélisation : quelques mois, parfois trois, parfois six selon les employés interviewés. Si l'utilisateur passe plus que quelques mois dans les refuges, l'intervention deviendra plus difficile tant ils s'habitueront au mode de vie en refuge. Des mesures prioritaires sont donc mises en place afin de favoriser leur accès au SHU, aux programmes de sortie de rue et afin de contrecarrer l'éventuelle perte du réflexe de s'en sortir et l'acquisition d'habiletés assurant la survie à la rue. Tous les usagers sont visés, mais une insistance auprès des nouveaux usagers a été notée : ils seront fortement encouragés à recourir aux différents programmes. L'objectif de cette mobilisation autour des programmes de sortie de rue est de provoquer et encourager la réflexion et la projection de soi hors des refuges ; les usagers devraient aspirer à une vie meilleure. Mais, on le sait, pour une grande diversité de

raisons personnelles et institutionnelles tous les usagers n'envisagent pas de participer aux programmes.

L'orientation axée sur le recours aux programmes de sortie de rue reflète la volonté de responsabiliser et d'autonomiser les individus qui ont recours aux refuges et cela passe par des mesures concrètes : le bénévolat ; la participation aux programmes de sortie de rue ; l'imposition de frais symboliques d'un dollar pour obtenir certains services ; l'imposition d'un nombre maximal de nuits de séjour par mois ; la mise en place de circuits différents empêchant certains groupes d'usagers de se côtoyer ou cherchant à modifier les réseaux de contacts ; etc. Ces mesures, quoique reposant sur une volonté de responsabilisation et d'autonomisation, n'en sont pas moins contraignantes pour les usagers (nous y reviendrons à la section 5.2.3).

Une gestion rigoureuse du temps et de l'espace a cours dans les refuges. Les aires communes (cafétéria, salles de loisirs, douches) ne sont pas accessibles en tout temps ni à tous les groupes d'usagers. Les usagers du SHU et les usagers des programmes utilisent à des moments différents ces aires et les transgressions sont passibles de sanctions. Les heures pour manger, se doucher, se reposer, accéder au vestiaire sont précises et différentes selon les groupes d'usagers. Les files d'attente pour chacune de ces activités sont inévitables et font l'objet de plaintes (de la part des usagers) et de surveillance constante (de la part des employés). Par ailleurs, nous le verrons plus loin, une partie importante des employés qui travaillent auprès des usagers des SHU sont des agents de sécurité, et non des intervenants. Ils inspirent et imposent le contrôle et la discipline, et même s'ils peuvent éprouver de l'empathie pour ces hommes et la situation qu'ils vivent, leur tâche ne s'apparente pas à de l'intervention individuelle. Le temps et l'espace ainsi contraints nous

rappelle le dispositif de disciplinarisation évoqué par M. Foucault dans *Surveiller et punir*.

Des contraintes spécifiques aux refuges marquent la vie des hommes. Par exemple, dans un refuge, les hommes doivent assister quotidiennement à l'écoute d'un message chrétien apporté par les employés. Dans un autre refuge, ils doivent se soumettre à des fouilles systématiques de leurs objets personnels. Un temps précis est alloué pour avoir accès au refuge, manger, aller au vestiaire, se doucher, se coucher ; ils sont encouragés à faire des tâches bénévolement, etc. Bref, les hommes sont presque tout le temps occupés ; leur corps et leur présence dans le refuge sont constamment régis dans le temps et l'espace.

Les refuges ont développé un langage vernaculaire que chaque personne qui y transite (nous y compris) s'approprie : « les gars de ligne » (les usagers des SHU), « des peanuts » (des drogues en comprimés), « les missions » (les refuges) n'en sont que quelques exemples. Ces expressions et de nombreuses autres sont propres à l'univers des refuges ainsi qu'à celui des usagers qui auront usé pendant de nombreuses semaines d'un langage qui nous était parfois incompréhensible. Ce vocabulaire inspiré de la rue et des activités spécifiques des refuges doit rapidement être adopté par chacun, sinon les instructions, les conseils et les recommandations donnés par les employés et les autres usagers sont incompréhensibles.

La vie en refuge impose d'adopter un rôle précis : celui « d'usager » des refuges. Ce rôle supplante souvent tous les autres. En effet, il est très difficile d'être parent ou conjoint, en même temps qu'usager du refuge ; les refuges n'ont pas les conditions pour recevoir les enfants ou les conjointes. Il est possible d'être travailleur tout en étant au refuge mais les obstacles sont nombreux et parfois ces

deux vies sont incompatibles, comme nous l'avons vu. Par ailleurs, les refuges servent de lieu de domiciliation officiel, ce qui permet de recevoir certaines prestations gouvernementales. Les usagers qui ont recours aux refuges sont donc rapidement identifiés comme tels et cela marque leur identité individuelle et sociale.

c) Les refuges et Goffman

Le fonctionnement des refuges peut aussi recouper des éléments de la thèse de Goffman sur les institutions totales. Celle-ci propose trois éléments qui les caractériseraient de manière spécifique. Les institutions totales : a) imposent une coupure avec le monde extérieur ; b) ont un mode de fonctionnement bureaucratique, qui prend en charge tous les besoins des reclus ; et c) restreignent les contacts entre les reclus et les « surveillants ».

Tout d'abord, dans les refuges, bien qu'une certaine coupure avec l'extérieur existe (il est impossible de quitter le refuge entre le moment d'entrée le soir et le moment de quitter le matin sous peine de sanction), cela constitue un enfermement partiel et pour une période de temps limité. Mais la dimension essentielle est que l'enfermement est volontaire. Les usagers donnent leur consentement pour y passer la nuit, à quelques exceptions près⁸¹. Ensuite, le fonctionnement « conforme à un système d'organisation bureaucratique qui prend en charge tous [les] besoins, quelles que soient, en l'occurrence, la nécessité ou l'efficacité de ce système » (Goffman, 1968 : 48), se retrouve à certains égards dans les refuges. Tous les hommes mangeront, se doucheront, dormiront et se lèveront aux mêmes heures en

⁸¹ Nous avons vu au chapitre I que les policiers pouvaient parfois contraindre des hommes itinérants à utiliser un refuge pour une nuit. Cela arrive de temps à autres, mais cela n'arrive pas quotidiennement et concernera tout au plus un homme sur 150 ou 200.

bénéficiant du même repas et des mêmes pièces de vêtements de base, qu'ils en expriment le besoin ou pas, peu importe leur préférence, peu importe leurs conditions objectives. Cela dit, « la nécessité d'un traitement collectif dans certaines ressources soumet les personnes itinérantes à un espace disciplinaire où les contrôles, les sanctions et la violence (symbolique et/ou physique) sont omniprésents et l'intimité très limitée » (Roy *et al.*, 2006 : 60). Enfin, la proximité entre le personnel et les usagers est grande et parfois très intense, contrairement aux institutions totales. Le travail soutenu et l'accompagnement proposé à la sortie de rue demande des échanges et des interactions d'une autre nature que ce que l'on retrouve dans les institutions totales de Goffman. Et cela sans compter le fait que certains intervenants ont une trajectoire de vie qui se rapproche de celle des usagers (certains ont, en effet, vécu eux-mêmes des situations d'itinérance).

5.2.2.3 Les refuges, une institution plus souple que totale ?

Bien que des caractéristiques des institutions totales puissent être identifiées dans les refuges, d'autres caractéristiques font un travail de représentation inverse : les refuges, comme nous avons pu le voir, n'ont pas toujours un fonctionnement rigide. L'influence mutuelle exercée par la structure, les dispositifs, les usagers et les employés démontre l'importance d'une certaine flexibilité quant à l'application des règlements et de la mise en œuvre de pratiques et de services. On pourrait alors penser, comme Farge et Laé, que des pratiques arbitraires « forment... l'armature des pratiques de toutes les institutions : le sociologue les appelle "structures de l'arrangement". Il s'agit d'une négociation, d'un donnant-donnant, d'une flexibilité des règles » (Farge et Laé, 2000 : 125). Ainsi, certains éléments nous permettent d'avancer que cette institution, le refuge, n'est pas aussi totale qu'elle le paraît. Reprenons certains éléments qui permettront d'illustrer les distances, les variantes,

les spécificités et les arrangements vécus dans les refuges et qui en font des institutions de prises en charge de la quasi-totalité des besoins des hommes qui y séjournent, mais qui laissent tout de même, par la structure, le fonctionnement et les pratiques des refuges, des espaces de choix, d'autonomie, voire de liberté qui les démarquent des autres institutions.

Tout d'abord, un constat général : les pratiques d'intervention dans les refuges sont variables. Aucune politique de réseau ne détermine des pratiques communes à ceux-ci ; aucune politique ne les lie entre eux, ils sont indépendants. En ce qui concerne, cependant, les pratiques d'intervention, on observe des différences majeures : certains seront plus tolérants que d'autres face à certaines situations (réduction des méfaits ou tolérance zéro, par exemple).

En ce qui a trait à la formation des employés, on constate aussi des différences importantes : diverses catégories d'employés se partagent les tâches et tous n'ont pas bénéficié d'une formation en tant qu'intervenant auprès de populations démunies et vulnérables. Dans deux des trois refuges, les employés qui travaillent auprès des usagers du SHU sont davantage des gardiens de sécurité que des intervenants. Dans l'autre refuge, ces postes sont clairement définis comme des postes d'intervention et les employés ont presque tous une formation en travail social ou en intervention sociale. Ce mélange de pratiques et ce manque d'uniformité empêchent, si l'on reprend l'idée de Goffman, le déploiement d'un véritable fonctionnement bureaucratique au sein du réseau des refuges, mais il perpétue, en contrepartie, le modèle de disciplinarisation de Foucault.

De manière plus générale, on observe des variations sensibles dans l'application des règlements. Tous ont en commun de miser sur la responsabilisation

et l'autonomisation des hommes usagers des refuges. Des mesures existent pour la promotion, en particulier, de l'acquisition d'un sens de l'autonomie et de prises de responsabilités et deux de ces mesures sont encouragées au sein des refuges : la participation bénévole à un ensemble de tâches à effectuer dans les refuges et la participation aux programmes de sortie de rue.

La participation aux tâches bénévoles

Les activités de bénévolat sont au cœur des nouvelles pratiques qui ont pour objectif la responsabilisation et l'autonomisation des hommes qui vivent en refuge. Elles permettent la participation aux diverses tâches nécessaires au bon fonctionnement du refuge. Elles permettent aussi l'acquisition de certaines habiletés qui seraient perdues lors de la vie à la rue ou dans les SHU. Ces activités sont variées et vont de la surveillance de la période de prise de douche, à la gestion des files d'attente, en passant par la distribution du café. Le bénévolat a divers degrés d'importance. Il est une monnaie d'échange pour les usagers, il fait partie d'un système de « privilèges », pour reprendre l'idée de Goffman. Il est également une des principales stratégies de débrouille des hommes pour rester dans les refuges le jour, alors que ceux-ci sont techniquement fermés. Pour une autre partie d'entre eux, le bénévolat permet d'acquérir des habiletés jamais acquises ou perdues depuis qu'ils vivent à la rue. Dans tous les cas, les avantages sont multiples : parce que leur temps est mobilisé au refuge, les usagers trouvent là une bonne occasion de s'éloigner de la consommation de drogue, d'alcool ainsi que des « mauvaises fréquentations ». Pour les employés, le bénévolat est un moyen d'évaluation des usagers qui veulent aller dans les programmes. C'est également « la première étape pour s'en sortir », nous a expliqué l'un des employés. On pourrait même aussi avancer que c'est une façon pour l'institution d'occuper des hommes oisifs. D'autre part, les activités de bénévolat servent à responsabiliser, certes, mais

elles s'inscrivent aussi « dans une norme collective dominante : le travail » (Roy *et al.* 2006 : 66).

La participation aux programmes de sortie de rue

Que ce soit donc pour retourner au travail, pour sortir des refuges, pour retourner en appartement, l'institution-refuge veut (à travers l'importance accordée à la participation à ces tâches et à l'aide de récompenses) que les usagers intériorisent de nouvelles normes et responsabilités. Le bénévolat est une première étape, mais une seconde est fortement encouragée par l'institution : la participation aux programmes de sortie de rue. Une énorme pression est faite sur les usagers pour qu'ils utilisent ces programmes afin de « s'en sortir » puisque l'utilisation continue et soutenue des SHU est de moins en moins encouragée. Comme la transition entre les refuges et un domicile dans la communauté se fait difficilement, l'institution a mis en place une étape transitoire afin de ré-outiller les individus et de renforcer les capacités qu'ils avaient mais qu'ils ont perdu lors de la vie à la rue. Le fait que la structure des programmes soit plus ouverte, qu'elle permette au quotidien, un espace de négociation entre les employés et les usagers, par exemple, cela confère une certaine autonomie. Le fait d'être accompagné lors de démarches administratives ou sociales, par exemple, permet aux usagers de reprendre confiance en eux, de régler des problèmes et d'assumer de nouvelles responsabilités. Par la participation au programme, une distanciation est ainsi instaurée entre les individus et l'institution, c'est-à-dire qu'il y a une volonté qu'il y ait une marge de manœuvre, un espace d'émancipation entre ces individus et cette institution. Ce dynamisme institutionnel ne pourrait exister dans une institution totale.

Apparaissent alors à la croisée de ces lieux, différentes visions de l'institution, divers besoins, diverses populations, diverses formes de contrôle, de disciplinarisation et de contraintes. Une institution totale ne laisserait aucune marge de manœuvre à ses usagers. Elle exercerait son pouvoir à travers des contraintes et une domination totale. Une institution souple permet la réflexivité, encourage l'autonomie et la prise de pouvoir sur sa vie. Cependant, les refuges ne sont, ni totalement l'un, ni totalement l'autre. Une fois tout cela intériorisé par les usagers, cette dichotomie passe quelque peu inaperçue. Cela devient la façon de faire d'une institution à laquelle le recours est essentiel à la survie.

Une contradiction apparaît, par ailleurs, entre une ancienne et une nouvelle offre de services et, la coexistence de ces offres fait naître des tensions. Ces divers services s'adressent à divers groupes d'usagers, les hommes itinérants ne formant pas un groupe homogène. Ceux-ci sont parfois flexibles et sensibles aux propositions, d'autres fois ils sont passifs et non réceptifs. Le manque criant de ressources financières sous-tend de manière évidente les pratiques d'intervention. La fidélisation aux services est extrêmement coûteuse pour ces services, et même pour la société pour qui la solidarité ne se comprend que lorsqu'il y a, en contrepartie, des éléments de responsabilité de la part des assistés (Astier, 2007 ; Soulet, 2007a ; 2007b). « S'en sortir » devient un impératif. Comment une institution, qui ne bénéficie peut-être pas des moyens (financiers, architecturaux, etc.) nécessaires pour sortir des hommes de la rue, fait pour conduire à des sorties de l'institution ?

5.2.3 Quand l'institution incite à agir

La vision de l'institution, dont nous avons fait le portrait dans les sections précédentes, se complète à la lumière de ce que nous présenterons dans celle-ci.

Dans la précédente section, nous avons vu qu'un processus de vulnérabilité amenait des individus à recourir aux refuges et qu'un autre processus avait tendance à les maintenir dans ces lieux. Nous avons aussi noté que des mesures, des mécanismes et des pratiques disciplinaires présents dans l'institution avaient tendance à fidéliser, en partie, les hommes en les rendant dépendants des services et de l'institution. Dans cette section-ci, nous chercherons à approfondir l'idée que tout en ayant des pratiques paradoxales, les refuges en tant qu'institution, s'éloignent de la vision classique de l'institution totalitaire. Plus concrètement, nous verrons d'abord que les refuges sont également des lieux thérapeutiques, sécuritaires, permettant le renforcement des capacités de ceux qui y ont recours. Ils permettent aussi à ceux qui les fréquentent de se stabiliser, de (re)-socialiser, ils donnent accès à une panoplie de services et ils offrent une appartenance-au-monde. C'est cette deuxième dimension que nous allons développer dans cette section-ci. Surtout, nous nous attarderons au fait que ces lieux produisent diverses formes d'agir qui permettent de maintenir ou de transformer le rythme de vie. Au début de ce chapitre nous avons vu que divers types de recours existent, nous verrons ici qu'à la suite de ces recours, divers types d'agir sont envisageables à partir des refuges, ils apparaissent au croisement de l'action entre les usagers et les refuges. En reprenant les idéaux-types présentés au début du chapitre, nous explorerons plus en profondeur les recours qui sont apparus et leurs effets sur la capacité d'agir.

Lieux permettant le renforcement de capacités des usagers

Malgré les dimensions contraignantes exposées dans le chapitre précédent et associées au recours aux refuges, le fait de les fréquenter peut avoir des effets positifs sur la vie des hommes itinérants. La stabilisation, la sécurité et la socialisation font partie des objectifs visés par les refuges (Roy, Rozier et Langlois, 1998). Ils peuvent aussi constituer un tremplin qui mènera des hommes itinérants

hors du réseau de services destinés aux personnes itinérantes (auquel celles-ci ont tendance à se fidéliser). Fréquenter régulièrement les refuges permet, par ailleurs, « de garder une hygiène de vie (sommeil, nutrition, hygiène corporelle) qui établit des repères sécurisants procurant un certain équilibre mental » (Roy *et al.*, 2006 : 65). Au moment de leur première entrée dans un refuge, les hommes sont assurés de bénéficier d'éléments sécurisants et stabilisants. Par le recours quotidien et continu au refuge, les usagers établissent des contacts soutenus avec les différentes catégories d'employés. Ils sont alors exposés aux multiples services et possibilités qu'offrent les refuges.

Diverses pratiques cherchent à redonner leur dignité aux hommes usagers des services et à leur permettre de récupérer des habiletés sociales perdues qui favoriseront leur sortie de l'institution ou de la rue. Bien qu'elles soient nombreuses et témoignent de la volonté des refuges de rendre les usagers plus responsables et plus autonomes, elles peuvent s'inscrire dans une logique plus large et qui est nommée et partagée par les trois refuges : l'accompagnement social des usagers des refuges par des intervenants sociaux. Cela s'inscrit dans les nouveaux paradigmes d'intervention qui promeuvent l'*empowerment*, c'est-à-dire le renforcement des capacités des usagers en les accompagnant dans leurs diverses démarches. L'accompagnement social dans les refuges passe principalement par les programmes de sortie de rue. Par exemple, un des refuges indique que son programme de sortie de rue a permis 300 départs du refuge, en deux ans (2006-2008) ; les hommes bénéficient maintenant d'un revenu et d'un logement à la suite de l'accompagnement dont ils ont bénéficié.

Depuis l'instauration de ces programmes, une nouvelle conception de l'intervention est apparue : puisque tous les citoyens ont une responsabilité envers

la collectivité (Astier, 2007 ; Genard, 2002 ; Soulet, 2007a ; 2007b), les usagers doivent aussi pouvoir et vouloir contribuer à leur (ré)-insertion. L'instauration de ces programmes participe, de plus, à la mise en place d'une nouvelle grammaire de la responsabilisation et de l'autonomisation des individus. Les principaux termes évoqués sont : la « réinsertion sociale », « l'accompagnement », « les sorties de rue organisées », « le logement social avec soutien communautaire », etc. Certes, l'accompagnement encadre, mais il sécurise aussi en offrant de nouveaux modes de reconnaissance, de nouveaux éléments identitaires, par exemple, sur lesquels il est envisageable de s'appuyer pour créer une réelle réinsertion (Roy, 2008a ; Pichon, 2005 ; Pichon et Torche, 2007). Les usagers des programmes apprécient ces nouvelles avenues, ces nouveaux objectifs, qui permettent une projection de soi dans le futur, image souvent perdue pendant la vie itinérante.

L'accompagnement se fait de manière très soutenue dans certains programmes et moins dans d'autres. Il a pour but de permettre de trouver des réponses à certains besoins, dont l'obtention d'un emploi ou d'un logement. Quelques fois, l'accompagnement offert permet de faire refaire ses cartes d'identité égarées, perdues ou volées car cela constitue l'étape première à toutes autres démarches. Les employés interviewés parlent de l'accompagnement social en tant que soutien psychologique (écoute et conseils) ou comme étant une pratique d'aiguillage vers les ressources appropriées aux diverses situations. Pour les usagers, l'accompagnement social est important et semble capital dans leur représentation d'une réelle sortie de la rue. Ceux qui ont aussi fréquenté l'hébergement d'urgence, sont confrontés à la grande autonomie qui leur est laissée ; celle-ci peut toutefois faire peur. De nombreux interviewés disent, en effet, préférer la sécurité de la prise en charge totale des SHU aux pratiques plus ouvertes, plus autonomisantes, des programmes de sortie de rue.

Certes, l'accompagnement sécurise et stabilise les hommes, mais il tend aussi à minimiser les échecs durement vécus lors des allers-retours entre le SHU, le domicile en communauté et le retour au SHU. De nombreux usagers nous ont dit préférer entreprendre des démarches accompagnées d'un intervenant plutôt que de le faire seul ; de nombreux employés nous ont vanté les mérites de l'accompagnement. Pour illustrer cela, les employés des refuges voyaient que les usagers étaient plus solidement installés dans la communauté⁸² ou qu'ils revenaient moins rapidement aux refuges et cela, grâce à leur accompagnement.

Les refuges offrent un répit à la vie de la rue et proposent des solutions de rechange à la vulnérabilité et l'instabilité domiciliaire. Lorsque les hommes y sont, ils peuvent se reposer, développer un projet de vie, se reconstruire physiquement et psychologiquement. Les refuges permettent donc aux hommes d'agir.

Lieux où différents types d'agir sont possibles

Nous avons vu que diverses formes de recours aux refuges sont possibles, à travers une première entrée ou un énième retour (cf. idéaux-types). Une fois à l'intérieur des refuges et à partir de ceux-ci, diverses formes d'agir sont possibles. Pour les usagers qui ne se projettent pas hors des murs des refuges, parce que les obstacles tant symboliques que matériels se succèdent, la mise en marche de soi pour s'en sortir est impensable, l'idéal-type est *l'ancrage* et la forme d'agir est la *paralysie*. Pour ceux qui se projetteront hors des murs mais pour qui les obstacles qui se dressent devant eux sont insurmontables (parfois pour un moment seulement, d'autres fois à plus long terme), l'idéal-type est la *circulation* et la forme

⁸² C'est toutefois un angle-mort de notre enquête puisque nous n'avons interviewé que des hommes qui avaient recouru aux refuges au moment des entretiens, ceux qui sont sortis de l'institution ne faisait pas partie de l'objet de notre étude.

d'agir est l'*oscillation*. Enfin, pour les autres usagers des refuges qui se projettent hors des refuges et pour qui les obstacles sont surmontables avec de l'aide, l'idéal-type est la *projection* et la forme d'agir est l'*engagement*.

La paralysie, l'oscillation ou l'engagement ne sont toutefois pas la caractéristique spécifique d'une trajectoire ; c'est la caractéristique d'un moment de la trajectoire de nombreux usagers des refuges, à une étape ou à une autre de leur situation de vulnérabilité. Par conséquent, si la sortie de la rue n'était pas envisageable au moment de l'entretien ou dans le passé, cela ne signifie pour autant qu'il y ait une sorte de fatalité et qu'elle ne le sera jamais.

La paralysie

Dans l'idéal-type *ancrage*, l'absence de certains éléments-clés (comme l'accès rapide aux programmes) et un trop grand nombre d'obstacles freinent les usagers dans leurs démarches et les maintiennent dans les refuges. Dans la forme d'agir *paralysé*, il n'est pas encore possible de puiser dans les ressources externes (institutionnelles et sociales), comme le sous-entend M.-H. Soulet (chapitre II), pas plus qu'il n'est possible de puiser dans ses ressources personnelles. Cette forme d'agir est tributaire de la faiblesse ou de la quasi-inexistence des ressources externes disponibles et des ressources personnelles mobilisables. La vulnérabilité dans laquelle se trouvaient ces hommes en arrivant au refuge ne s'est pas encore estompée ; elle s'est même renforcée à travers l'utilisation des SHU. L'engagement dans un processus de transformation identitaire n'est donc pas possible pour l'instant. L'identité principale endossée est celle d'usager et elle entre en conflit avec ou en bloque d'autres. L'apathie qui les habite et la grande combinaison de problèmes auxquels ils sont confrontés dans leur quotidien ne leur donnent pas l'occasion de réfléchir à une vie autre.

L'oscillation

L'idéal-type qualifié de *circulation* est caractérisé par une forme d'agir dite d'*oscillation*. Dans cette forme, il est possible de commencer à puiser dans les ressources externes et dans ses ressources personnelles. Il y a une volonté d'engendrer une transformation identitaire, en partie par la projection de soi hors des refuges et à travers la mobilisation de soi en ayant recours aux diverses ressources disponibles. Les obstacles qui se présentent rendent cependant cette tâche ardue. Il y a des tentatives d'agir, mais cette forme d'agir ne fait pas réellement bouger. Ces hommes demeurent plus souvent qu'autrement là où ils sont. Lorsque des formes concrètes d'agir sont initiées cela est fait sans objectif, sans avoir « réglé ses problèmes », sans accompagnement ou sans aller jusqu'au bout de la démarche entamée. Par exemple, des hommes participeront à un programme de sortie de rue sans savoir ce qui les attendra à la fin de ce programme. Certains envisageront alors un retour aux SHU puisqu'ils n'ont pas imaginé ce qui les attendait à la fin de cette démarche. D'autres réintégreront un domicile dans la communauté sans avoir pu trouver une solution ou sans s'être vu présenter une solution à leur combinaison de problèmes. Certains, par exemple, auront trouvé un appartement, mais n'auront pas réglé leur problème de dépendance. Dès que ce problème reprendra le dessus, des retours aux SHU seront inévitables.

Ces allers-retours, ces mouvements constants d'oscillation, entre le mode de vie à la rue, le mode de vie en refuge, le mode de vie dans la communauté domiciliée caractérisent ainsi cette forme d'agir. Les actions entreprises ne sont pas tout à fait reconnues ou perçues comme légitimes. Elles ne sont généralement ni coordonnées, ni organisées. La sortie de la rue et de l'institution sera donc envisageable lorsque l'utilisateur aura accès à une combinaison de solutions adéquates

à ses besoins et problèmes, lorsqu'il saura saisir ces occasions et lorsqu'il évaluera que c'est maintenant le moment idéal pour agir.

L'engagement

Dans la forme idéal-typique de *projection*, la configuration de l'agir est celle *l'engagement*. Dans cette forme d'agir une combinaison de ressources qui correspond aux besoins a été trouvée. Il est ainsi possible de puiser dans les ressources externes qui se sont avérées disponibles exactement au moment où le besoin a été exprimé. Les ressources personnelles sont aussi engagées puisqu'il y a eu une transformation identitaire permettant de les mettre en valeur. Les hommes auxquels cette forme d'agir s'applique ne veulent plus être usagers des refuges car cet élément identitaire comporte beaucoup trop de désavantages. L'idée de la projection semble être la clé pour l'utilisation des programmes et, éventuellement, pour la sortie de l'institution. Pour illustrer cela : les hommes nous ont maintes fois expliqué qu'à partir du moment où ils se voyaient hors des murs du refuge et de la rue, ils faisaient tout pour y parvenir. Mais outre cette projection, d'autres éléments doivent être au rendez-vous. C'est au croisement de cette projection, de la disponibilité et de la pertinence des ressources externes et personnelles, en même temps que le recours concret à ces ressources que se créeront les conditions d'un agir que l'on peut qualifier d'engagement. Si l'on reprend le concept d'agir-faible de Soulet, des actions pratiques sont engendrées à travers un « rafistolage du passé » (Soulet, 2003 : 208). Les actions entreprises (recours aux programmes, insertion en emploi, participation à une cure de désintoxication, etc.) sont reconnues et une légitimité leur est accordée. Il y a ainsi un véritablement engagement face à ce qui est entrepris. Diverses personnes-clés sont aussi engagées auprès de ces hommes afin de maximiser leurs chances de « s'en sortir ».

Différentes formes d'agir sont envisageables, à partir des refuges. Certes, certains agirs (*engagement*), sont davantage reconnus et légitimes que d'autres (*paralyse* et *oscillation*). Ces agirs correspondent toutefois aux types de recours. Ils témoignent aussi des tensions qui surviennent entre les individus et l'institution, ainsi que dans la cohabitation des différentes formes de prise en charge. Peut-on penser que l'utilisation des refuges et la satisfaction des besoins primaires pourraient éventuellement être conditionnelles à l'utilisation des programmes de sortie de rue ? La sortie de l'institution et la sortie de la rue deviendront-elles inévitables pour les hommes itinérants ? Mais avec quels moyens et à quel prix ?

Conclusion

Malgré tous les efforts, toutes les vertus, le modèle dominant tend à les garder là, dans un refuge. Certains agissent, mais il y a un déséquilibre, ils ont davantage tendance à y rester qu'à réussir à s'en sortir.

Le changement de vocation des refuges, au cours de la dernière décennie (à travers le financement et la mise en place des programmes de sortie de rue) a plusieurs limites. Avec quels moyens les refuges travaillent-ils pour atteindre leurs objectifs d'assistance, d'hébergement, d'autonomisation et de responsabilisation ? Certains ont du personnel non qualifié pour intervenir auprès des usagers et les aiguiller vers les services appropriés. D'autres n'ont pas les installations nécessaires pour accueillir tous les hommes qui veulent recourir à leurs services. Les programmes de sortie de rue n'offrent pas (pour la plupart) de cures de désintoxication, par exemple (une des plus grandes demandes exprimées par les usagers et les employés). Ils offrent, par ailleurs, la régularisation des papiers d'identité, l'obtention d'un revenu minimal et ils offrent surtout des passerelles vers des emplois non qualifiés, parfois temporaires ou pas. Alors, comment ne pas

s'étonner de l'ancrage des individus dans ces institutions et comment est-il possible d'envisager de réelles sorties de l'institution ?

C'est dans ce contexte qu'apparaît la préoccupation de la sortie de la rue et qu'est renforcée l'importance de répondre aux besoins primaires des hommes itinérants qui, dans une situation de dénuement totale, ne se trouvent pas en mesure de les combler eux-mêmes. On trouve donc dans les refuges, une offre de services qui, dans l'urgence, comble, des besoins primaires, et une autre offre de services qui, à long terme, vise à donner des outils afin de permettre des retours autonomes dans la communauté. La première offre tend cependant à l'enfermement dans un mode de vie qui entretient la vulnérabilité. La seconde offre ne permet pas encore tout à fait l'acquisition de tous les outils nécessaires pour réussir une sortie de rue à long terme. Les hommes quittent donc la rue pour quelques jours, quelques mois, quelques années, mais reviennent fréquemment au refuge dès qu'une difficulté surgit. La première offre de service permet de rester indéfiniment dans les refuges. La seconde impose des limites de temps au séjour. La première est gratuite et les services sont restreints. La deuxième exige une compensation financière, mais elle offre de nombreux services en échange. Les deux offres de services sont situées dans les mêmes lieux, les usagers sont souvent les mêmes, les allers-retours constants, les tensions sont ainsi évidentes.

De nouvelles pratiques se superposent donc à des pratiques déjà en place depuis des décennies. Elles travaillent en parallèle, se développent côte-à-côte, les nouvelles, cependant, ne remplacent pas les anciennes, pas plus que les anciennes ne surpassent les nouvelles. De fait, on constate l'existence de deux modalités de prise en charge ; parfois elles sont complémentaires, parfois incohérentes. « Les refuges ne veulent plus être des stationnements pour hommes itinérants », nous a

expliqué l'un des directeurs de refuges lors d'un entretien, ils veulent plutôt devenir une véritable solution de rechange à la rue. L'effet de ces nouvelles pratiques d'intervention, surtout apparentes dans les programmes de sortie de rue, pourrait laisser penser qu'un travail sur autrui est fait, au même titre que les pratiques disciplinaires et de contrôle qui relèvent davantage de l'hébergement d'urgence. Et « travailler avec autrui c'est traiter l'autre en personne [c'est] les accompagner dans la construction de leur identité personnelle », expliquera I. Astier (2007 : 9). Les refuges offrent donc de la sécurité et de la stabilité à des personnes vulnérables et démunies, à travers l'acquisition d'habiletés, la création de liens sociaux et l'insertion dans des réseaux grâce à des équipes d'intervention multidisciplinaires. Mais auprès de quels usagers le travail d'intervention porte-t-il fruit ?

Les deux modèles de pratiques visant, d'une part, l'assistance et l'hébergement d'urgence et, d'autre part, la responsabilisation et l'autonomisation se retrouvent ainsi dans un même lieu. Cette cohabitation repose à la fois sur des pratiques centenaires d'assistance et sur la construction d'un ordre normatif autour du travail. L'assistance et l'hébergement d'urgence permettent l'accueil inconditionnel des populations les plus démunies. Ces pratiques s'appuient en partie sur les principes de solidarité sur lesquels la société actuelle dit se fonder. La participation aux programmes de sortie de rue et le bénévolat permettent principalement l'acquisition d'aptitudes transposables dans un milieu de travail et dans un milieu de vie organisé autour du travail. L'accompagnement fourni dans les programmes de sortie de rue vise aussi la réintégration au marché du travail, tout comme il vise la réintégration au marché de l'habitation. On constate donc, de manière plus générale, que « les pratiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sont conceptualisées et théorisées en lien avec la nouvelle donne sociale et économique comme manière de "réintégrer l'être humain dans son environnement

social" » (Ulysse et Lesemann, 2004 : 4). Mais le séjour en refuge n'est pas fait que de solidarité sociale et de visées de réintégration en emploi. Il expose à de fortes contraintes qui fidélisent fortement à une institution. Il oblige à des retours quotidiens à la rue et il favorise la perte d'habiletés et d'éléments identitaires essentiels.

CONCLUSION

LES REFUGES, UNE INSTITUTION PARADOXALE

Quels types de prise en charge offrent les refuges aux hommes qui y ont recours ? À cette interrogation nous avons eu plusieurs réponses. Les refuges sont un lieu d'accueil inconditionnel, sécuritaire, un filet de sécurité important pour une population démunie qui ne peut plus ou ne sait plus puiser dans d'autres ressources. Ils sont aussi des lieux où des habiletés sont perdues et acquises, où une fidélisation aux services se crée et où le recours entraîne des conséquences négatives sur l'identité, le vocabulaire, les façons d'agir. Dans tous les cas, le recours au refuge survient toujours quand le système de protection sociale est absent ou insuffisant. Mais « comment des individus peuvent-ils échapper massivement à cet ensemble de sauvegardes historiquement constitué par l'État social ? » (Farge et Laé, 2000 : 104) ? La société abandonne-t-elle une population démunie ?

L'impossibilité d'agir... des refuges

Les refuges ont une tâche incommensurable quand il s'agit de prendre en charge les hommes itinérants de Montréal. Certes, leurs mandats initiaux sont de permettre la satisfaction des besoins primaires d'hommes itinérants, mais ils se retrouvent avec une population variée, parfois même bigarrée, dont les besoins sont tout autant diversifiés que complexes. Répondre aux besoins primaires des hommes itinérants, cela se fait dans le quotidien, mais les refuges aident, assistent, responsabilisent, cherchent à sortir de la rue des hommes pauvres, analphabètes, immigrants et malades, parce que ces hommes n'ont pas d'autres endroits où aller ou d'autres ressources à leur disposition. D'un autre côté, les refuges contrôlent,

infantilisent et gardent dans la rue ces mêmes hommes parce que la société ne leur offre pas les moyens de faire autrement, d'agir autrement.

Il nous semble donc que les refuges font face à une mission impossible lorsqu'ils doivent prendre en charge la population d'hommes itinérants. Comment peuvent-ils agir si l'État, bien qu'il reconnaisse le travail qui y est accompli, les finance si peu ? Les refuges n'ont en effet, ni les ressources pour pouvoir bien évaluer les besoins primaires des populations qui ont recours à eux, ni les moyens de les trier et de les diriger vers différents lieux selon les besoins. Se retrouvent donc, dans les mêmes lieux, des hommes qui ont des problèmes de santé mentale, des problèmes de toxicomanie, des problèmes de santé physique, parfois identifiés, parfois non identifiés, tout en ayant des problèmes d'instabilité domiciliaire. Parce qu'ils ont un problème d'hébergement, ils se retrouvent tous au même endroit, mais la prise en charge devrait-elle être la même pour toutes ces populations ? Peut-on prendre en charge de la même façon, une personne qui présente un problème de santé mentale et d'hébergement, une autre qui présente un problème de toxicomanie et d'hébergement, ou de pauvreté et d'hébergement ? Par ailleurs, la nouvelle mission des refuges qui vise à sortir les hommes itinérants de la rue, mission exercée à travers les programmes de sortie de rue, requiert des conditions matérielles et symboliques différentes de ce qui est actuellement offert par les SHU. Puisqu'il est facile de retourner aux SHU parce qu'ils sont toujours accessibles, nous l'avons largement vu, les programmes de sortie de rue ne devraient-ils pas être situés dans des lieux d'intervention autres que les SHU ? Les refuges envisagent cette possibilité, mais, au moment de notre enquête, ils n'avaient pas les moyens qui leur auraient permis de procéder à ce changement. Les hommes ont donc tendance à rester dans les refuges peu importe le programme qu'ils fréquentent (sortie de rue ou SHU), mais surtout, ils restent près de la rue, près du mode de vie

itinérant puisque les conditions des programmes (durée, règles de séjour, etc.) sont adaptées à la vie itinérante.

Les refuges, une institution totale pas si totale que ça

Nous avons vu dans cette thèse que l'institution met en place des mécanismes qui sont intériorisés par les hommes qui en sont les usagers. Ces mécanismes entraînent l'adhésion à un « mode de vie refuge » que les hommes sont contraints d'adopter afin d'assurer leur survie. En sortir devient très difficile. Le langage, le rythme de vie au quotidien, les liens sociaux, bref, tout est relié et les relie aux refuges. Certains rôles sociaux sont désinvestis (impossibilité d'être père et usager, difficulté d'avoir un emploi salarié et d'être usager, etc.), un seul rôle est endossé : celui d'usager.

Cela dit, le contrôle, la gestion, l'encadrement d'une population ou d'un groupe n'entraînent pas inévitablement une fidélisation à l'institution, pas plus qu'ils n'entraînent des formes de contrainte qui portent atteinte à la dignité. L'école, le couple, la famille sont aussi des institutions, des « grands intégrateurs sociaux », qui comportent leurs lots de contraintes, de mécanismes encadrant et de mécanismes fidélisant des individus à l'institution ou les repoussant hors de celle-ci. Dans les situations étudiées toutefois, des différences s'imposent en ce qui concerne ces contraintes institutionnelles. Cela se joue sur le recours obligatoire, contraint, sans solution de rechange, à cette institution. On ne peut se passer de cette institution (à un moment de sa trajectoire) puisqu'elle assure la survie et on ne peut résister à ce qu'elle met en œuvre. Parfois, il y a des réactions à travers les formes de contestation, les refus d'y avoir recours, les stratégies de débrouille pour la contourner. Cela a généralement des conséquences importantes (exclusion de

l'institution, entre autres). Plus souvent qu'autrement, ce que l'institution offre et impose est intériorisé sans trop de protestation, faute de pouvoir se passer d'elle.

Les professionnels qui œuvrent dans les refuges s'efforcent de mettre des freins et des embûches aux mécanismes de fidélisation à l'institution. Celle-ci ne veut plus n'être qu'un lieu d'occupation, mais bien plutôt un lieu de transition menant éventuellement vers la communauté. À travers la participation aux activités bénévoles et la participation aux programmes, les hommes se voient proposer certains moyens afin de se projeter ailleurs, afin de penser qu'ils pourraient vivre une vie autre. Malgré cela, diverses possibilités de s'y installer et différents types de prise en charge sont offerts. Cette situation crée des tensions.

Pourquoi avons-nous rencontré autant d'hommes qui étaient dans l'institution depuis un certain temps ou qui y revenaient constamment ? Comment expliquer que, malgré la mise en place de programmes de sortie de rue, les retours aux SHU soient nombreux ? Comment une institution qui a développé un mécanisme permettant de sortir les individus qui ont recours à elle peut-elle accueillir à nouveau ces mêmes individus ?

Il nous a semblé que les programmes n'étaient pas toujours adaptés aux besoins spécifiques des individus qui y avaient recours et que ceux qui y participaient n'exprimaient pas nécessairement une volonté de «s'en sortir» ou n'avaient pas les conditions matérielles, psychologiques, sociales pour le faire. Par exemple, selon de nombreux employés et usagers, il est irréaliste de penser que les programmes de sortie de rue puissent fonctionner efficacement s'ils sont offerts sur les lieux mêmes de l'hébergement d'urgence (à quelques étages au-dessus dans le cas des trois refuges) ou s'ils sont de si courte durée (30 jours).

Les programmes offrent-ils de réelles solutions aux problèmes qui ont mené les hommes à la rue, à savoir les problèmes d'extrême pauvreté, d'alcoolisme, de toxicomanie ou de santé (mentale ou physique) ? Puisque le retour à l'hébergement d'urgence est fréquent, que la «fidélisation» aux refuges est renforcée par leur utilisation, puisque les refuges deviennent souvent la seule option d'hébergement, qu'ils présentent une relative stabilité, une certaine permanence dans le temps et dans l'espace, la question de « s'en sortir » se pose alors pour qui ? Pour quels types d'usagers des refuges ces programmes sont-ils efficaces ? Nous avons pu observer, en effet, que parmi la diversité d'hommes accueillis, certains passaient plus rapidement vers les programmes de sortie de rue et sortaient ainsi plus rapidement des refuges. Qui sont ces hommes ? Ils semblent qu'ils n'aient pas subi un ensemble de ruptures que partagent les hommes qui sont installés dans les refuges ; ils semblent avoir des lieux autres que les refuges où ils pourront être « insérés » par les mécanismes de sortie de l'institution. On sait aussi que la diversité des types de prise en charge trouve preneurs parmi la diversité de la population accueillie par les refuges car, où seraient ces hommes si les refuges n'existaient pas ?

Quelques considérations théoriques et méthodologiques

En 1999, la *Société canadienne d'hypothèque et de logement* estimait que le succès des services offerts par les refuges se mesurait par la réponse adéquate donnée aux besoins à combler des clients, besoins immédiats et à long terme (Walsh, Graham et Shier, 2009). D'autres chercheurs diront que ce succès se mesure à la capacité des refuges de renforcer les aptitudes des usagers afin que ceux-ci les quittent et soient stables en logement (Glisson, Thyer et Fisher, 2001). Enfin, un autre critiquera le fait que la mesure soit liée à la stabilité en logement (Culhane, 1992).

La mission des refuges, selon les acteurs interrogés (usagers, employés, chercheurs, acteurs de la société civile), variera et oscillera d'un bout du spectre à l'autre : assistance, hébergement, urgence, court terme, réforme de comportements, logement, long terme. Cette interrogation du début du siècle est encore présente dans les refuges aujourd'hui et les types de prise en charge reflètent cette oscillation.

Notre enquête nous a permis de démontrer que les refuges montréalais pour hommes itinérants ont deux principaux types de prise en charge : 1) une pratique d'assistance, d'hébergement et de maintien dans un mode de vie à la rue ; et 2) une pratique visant le développement de l'autonomie, la prise de responsabilités, le logement et la sortie de l'institution et de la rue. Ces deux prises en charge maintiennent des tensions dans l'institution, dans l'univers de travail des employés ainsi que dans l'offre de services faites aux usagers. Ces tensions se mesurent à travers les mécanismes de fidélisation et à travers les différents types d'agirs adoptés par les usagers à partir du refuge. En parallèle à cela, nous avons illustré les modalités de recours aux refuges à l'aide de trois idéaux-types : *ancrage*, *circulation* et *projection*. Et nous avons pu voir que ces trois modalités de recours ont tendance à engendrer trois modalités d'agirs : la *paralysie*, l'*oscillation* et l'*engagement*.

Dans une de nos hypothèses, nous avançons que des différences d'âge apparaîtraient dans le processus de fidélisation, nous pensions, en effet, que les hommes plus âgés auraient tendance à s'ancrer davantage que les plus jeunes. Or, aucune différence d'âge n'est apparue comme étant significative dans le discours des interviewés. Des plus vieux, comme des plus jeunes s'identifiaient autant à chacun de nos trois idéaux-types. Par ailleurs, le temps passé au refuge ne semblait pas non plus influencer l'ancrage ou la sortie de l'institution. Ce qui veut dire que

des hommes nouvellement usagers des refuges (depuis quelques semaines) pouvaient avoir le même discours d'ancrage que des hommes qui l'étaient depuis de nombreuses années. L'inverse aussi a été noté : des hommes usagers des refuges depuis de nombreuses années pouvaient être aussi agissants que des hommes nouvellement usagers et qui ne voulaient pas y rester. Le temps passé au refuge et l'âge des usagers n'ont donc pas eu d'incidence, dans cette enquête, ni sur l'ancrage ni sur la sortie de l'institution. Est-ce qu'un autre type d'enquête pourrait faire ressortir ces différences ? Peut-être. Peut-être qu'une enquête auprès des hommes sortis des refuges depuis de nombreuses années permettrait de montrer des différences en termes d'âge et de temps passé au refuge.

De fait, un angle mort de cette recherche est la sortie de l'institution des hommes usagers. Puisque nous avons fait le choix de mener notre enquête à partir des refuges et seulement à partir d'eux, nous n'avons pas été vraiment en mesure de voir qui était sorti de l'institution, depuis combien de temps, dans quelles conditions et ce qui les maintenait dans la communauté, hors des refuges. Cela est cependant paradoxal puisque nous avons interviewé de nombreux hommes qui ont déjà quitté le refuge pendant de nombreuses années et qui y sont revenus. Qu'est-ce que la « sortie » alors, si les retours, même des décennies plus tard, sont toujours possibles ?

Dans le chapitre III, nous avons exposé notre choix d'utiliser le terme *usager* plutôt que ceux de *client*, *bénéficiaire*, *participant* ou *sujet*, etc. pour nommer les hommes qui ont recours aux refuges. Nous avons retenu le terme *usager* parce que les autres ne désignaient pas une personne qui utilisait un service communautaire (le *client* a recours à un service privé et il se situe dans un échange marchand) et ne prenaient pas en compte la nature du lien qui unissait la personne et le service (le

recours aux refuges n'est pas une activité à laquelle on *participe*, pas plus qu'il n'est un service public dont on *bénéficie*). Le terme *usager* donne, en effet, à entendre une utilisation qui n'est pas contrainte, l'existence de droits, un certain pouvoir, et l'on pourrait même ajouter que ce terme connote un échange relevant du *don*, à l'opposée d'un échange *marchand*. Toutefois, à la lumière du processus de fidélisation, l'usager des refuges jouit de peu de pouvoir et de droits dans sa relation avec la dite institution. Godbout disait que l'*usager* n'était « ni client, ni administré, ni assujéti » (1992 :7). Pourtant, il nous semble que l'*usager* des refuges serait, à la lumière de son institution, tantôt agissant, tantôt discipliné, mais, plus souvent qu'autrement un « usager-captif soumis [...] [où] se profile le spectre de l'assujéti » (Chevallier, 1992 : 30).

Qui sont, en fait, les hommes qui ont recours aux refuges ? Ils sont, certes, des usagers qui ont une interaction particulière avec une institution, interaction qui se situe entre le renforcement de capacités et la perte d'autonomie. Ils sont aussi des hommes vulnérables qui passent à travers les interstices du filet de sécurité sociale. Si les mécanismes de fidélisation sont aussi forts que nous le prétendons, comment font-ils pour « s'en sortir » et appartenir-au-monde ? Les processus de conversion identitaire, les mécanismes de reconnaissance positive qui permettent la création de liens, la projection de soi hors des refuges et qui permettent des actions réelles, pour ne nommer que ceux-là, y sont pour beaucoup. Ainsi, nous avons pu voir dans ce type d'institution, que « l'être-sujet » se construit à travers les prescriptions et les attentes du refuge, mais aussi à travers les propres stratégies de débrouille, les visions acquises et réactualisées du futur, les nouvelles habiletés acquises.

La véritable question ne serait-elle pas alors l'existence, acceptée par la société, du phénomène inacceptable qu'est l'itinérance et ce, dans une société riche comme la nôtre ? L'itinérance et le recours aux refuges ne sont-ils pas des formes de violence sociale vécues par les personnes vulnérables à travers leur marginalisation, la non-reconnaissance de leur mode de vie et surtout à travers leur incapacité d'agir pour en sortir ? Si les hommes itinérants à Montréal trouvent un certain « confort » dans l'utilisation des refuges, il est cependant clair que cela a un prix et l'intériorisation des diverses formes de contraintes institutionnelles (émanant d'une institution qui n'a pas les moyens d'agir complètement) et la fidélisation aux services sont probablement ce prix à payer.

L'État-providence a longtemps donné les moyens à la société de supporter les individus vulnérables ; l'État « responsabilisant » (Soulet, 2007b) demande l'inverse, il exige une solidarité sociale mais il ne donne aucun moyen à la société de supporter les divers problèmes sociaux qu'elle génère. La présente thèse a posé dès le départ la vulnérabilité, la pauvreté, l'exclusion, la désaffiliation comme des faits sociaux, issus de dynamiques structurelle, institutionnelle et personnelle. Pourquoi alors demander à des individus de s'en sortir individuellement ? Comment est-il possible d'envisager un problème de réhabilitation ou de réinsertion de 30 jours lorsque cela fait des mois, voire des années que l'on mène une vie « à la rue » ? Comment est-il possible de demander à une des populations les plus démunies d'apprendre ou de réapprendre des habiletés permettant une vie « insérée » en communauté dans un dispositif alors que lui-même doit user de stratégies pour se maintenir en vie ? On le sait, le manque de financement récurrent, le manque de personnel ou sa trop grande rotation et son manque de formation, précarisent ces programmes de sortie de rue. La vulnérabilité des usagers et la vulnérabilité de l'institution-refuge sont ainsi maintenues par un État responsabilisant. Ferions-nous

alors face à un désinvestissement de l'État qui nous ramènerait à des formes d'aide semblables à celles de la société qui a précédé l'État providence ?

Nous avons donc pu voir d'une part, une institution contrôlante, totale, productrice de violence entraînant une « fidélisation » des individus qui y ont recours et, d'autre part, une institution qui cherche à développer des pratiques visant l'autonomisation, la responsabilisation, l'insertion, la reconnaissance des individus qui la fréquentent mais sans les moyens nécessaires pour ce faire. Entre les deux, surgissent des tensions à résoudre qui renvoient parfois à de fortes contraintes institutionnelles qui portent atteinte à la dignité et parfois à la création de nouveaux liens sociaux. On assiste alors à la construction de deux discours : l'aide inconditionnelle versus l'aide conditionnelle ; à deux types d'acteurs : dépendants versus agissants ; à deux types d'institutions : prise en charge totale versus prise en charge souple. La cohabitation des différentes logiques est alors difficile. Et c'est là que se situe l'enjeu principal pour les refuges. Ils doivent maintenir deux types de pratiques pour des populations variées qui ont des demandes et des besoins différents. Certains usagers optent pour la sécurité que procure un encadrement serré, dans une institution qui devient leur milieu de vie, alors que d'autres optent pour les pratiques autonomisantes qui leur donnent la vision d'un futur hors des services pour personnes itinérantes. Le maintien de ces deux logiques occasionne toutefois d'énormes problèmes de gestion au quotidien. Cela questionne à nouveau la mission et la finalité des objectifs à poursuivre, surtout lorsque les moyens financiers ne leur sont pas donnés pour rencontrer ces missions et objectifs. Et, par renversement de situations, en développant des programmes de sortie de rue dont les objectifs sont clairs mais les moyens disponibles faibles, ne se produirait-il pas un étrange renforcement des situations de fidélisation ? Si on n'arrive pas à conjuguer ces deux dimensions (projet de sortie de rue et de l'institution et amélioration des

conditions de vie détériorées), ne risque-t-on pas de se trouver dans la situation désastreuse où les programmes de sortie de rue et les SHU deviendront des « simulacres » où l'on occupe et s'occupe d'une population dont on ne sait que faire (Soulet, 2007a) ?

APPENDICE A

FORMULE DE CONSENTEMENT (EMPLOYÉS)

LES REFUGES POUR HOMMES ITINÉRANTS : LIEUX DE PASSAGE OU LIEUX D'ANCRAGE

Projet de recherche de
Carolyn Grimard
Doctorante en sociologie
COLLECTIF DE RECHERCHE SUR L'ITINÉRANCE, LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION
SOCIALE (CRI)

J'accepte d'apporter volontairement ma collaboration au projet de recherche sur les refuges pour hommes itinérants de Carolyn Grimard, étudiante au doctorat en sociologie à l'UQAM. Ce projet est sous la responsabilité de Madame Shirley ROY, professeure au département de sociologie de l'Université du Québec à Montréal. Je suis au courant que la recherche a pour objectif général de faire avancer les connaissances et en particulier, de permettre de mieux comprendre les facilitateurs et les freins à l'action des personnes itinérantes en refuge et de donner des pistes pour comprendre le fonctionnement des refuges. Les objectifs, les procédures et les implications de ce projet de recherche m'ont été clairement expliqués par : Carolyn Grimard

Je comprends que ma participation à ce projet comporte :

- 1) une entrevue d'environ une heure qui sera enregistrée et qui se tiendra à _____ ;
- 2) une courte fiche signalétique à remplir à la fin de l'entrevue.

L'entrevue abordera les thématiques suivantes : la dispensation des services aux personnes itinérantes : problèmes rencontrés, facteurs facilitant ou restreignant l'action des personnes itinérantes dans les refuges, votre point de vue sur l'organisation des services, forces et faiblesses, etc.

Il est convenu que les renseignements contenus dans l'entrevue et dans la fiche signalétique pourront être utilisés par la responsable de la recherche aux seules fins énoncées dans le présent projet et, à la condition que la diffusion des résultats de cette recherche ne comporte pas d'éléments de nature confidentielle qui permettraient que l'on m'identifie.

Ma participation est volontaire et je peux me retirer en tout temps sans avoir à donner une justification, tout comme je peux choisir de ne pas répondre à une question si elle me rend inconfortable. Mon retrait du projet impliquerait que les renseignements que j'ai fournis seraient alors détruits.

Le projet de recherche a reçu l'approbation du Comité de déontologie du département de sociologie de l'UQAM. Pour tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule ma participation à ce projet, je peux contacter la responsable du projet. Si je ne suis pas satisfait(e) des réponses obtenues, je peux joindre le président du Comité de déontologie, Monsieur Jean-Marc Larouche, en composant le numéro suivant : (514) 987-3000 poste 3837.

Signé à Montréal en duplicata, ce _____

(participant)

(chercheure)

Service/organisme: Département de sociologie, UQAM

Téléphone: (514) 987-3000 poste 4305

APPENDICE B

FORMULE DE CONSENTEMENT (USAGERS)

Les refuges pour hommes itinérants : lieux de passage ou lieux d'ancrage

Projet de recherche de

Carolyn Grimard

Doctorante en sociologie

Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale (CRI)

J'accepte d'apporter volontairement ma collaboration au projet de recherche sur les refuges pour hommes itinérants de Carolyn Grimard, étudiante au doctorat en sociologie à l'UQAM. Ce projet est sous la responsabilité de Madame Shirley ROY, professeure au département de sociologie de l'Université du Québec à Montréal. Je suis au courant que la recherche a pour objectif général de faire avancer les connaissances et en particulier, de permettre de mieux comprendre les facilitateurs et les freins à l'action des personnes itinérantes en refuge et de donner des pistes pour comprendre le fonctionnement des refuges. Les objectifs, les procédures et les implications de ce projet de recherche m'ont été clairement expliqués par :Carolyn Grimard

Je comprends que ma participation à ce projet comporte :
une entrevue d'environ une heure qui sera enregistrée et qui se tiendra à _____ ;
une fiche signalétique à remplir à la fin de l'entrevue.

L'entrevue abordera des questions telles que : à quelles institutions ai-je eu recours ? Refuges, hôpitaux, centre de convalescence, etc. Comme j'explique ma trajectoire dans les institutions, dans l'itinérance ? Quel est mon point de vue sur l'organisation des refuges, l'expertise disponible, la continuité des services, etc. Quel est mon point de vue sur mes choix d'agir ou pas dans un refuge.

Il est convenu que les renseignements contenus dans l'entrevue et dans la fiche signalétique pourront être utilisés par la responsable de la recherche aux seules fins énoncées dans le présent projet et, à la condition que la diffusion des résultats de cette recherche ne comporte pas d'éléments de nature confidentielle qui permettraient que l'on m'identifie.

Toutes les précautions sont prises par les chercheurs pour réduire l'impact négatif que pourrait avoir l'entrevue. Ma participation est volontaire et je peux me retirer, en tout temps, sans avoir à donner une justification, tout comme je peux choisir de ne pas répondre à une question si elle me rend mal à l'aise. Mon retrait du projet impliquerait que les renseignements que j'ai fournis seraient alors détruits.

Le projet de recherche a reçu l'approbation du Comité de déontologie du département de sociologie de l'UQAM. Pour tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule ma participation à ce projet, je peux contacter la responsable du projet. Si je ne suis pas satisfait(e) des réponses obtenues, je peux joindre le président du Comité de déontologie, Monsieur Jean-Marc Larouche, en composant le numéro suivant : (514) 987-3000 poste 3837.

Signé à Montréal en duplicata, ce _____

(participant)

(chercheure)

Département de sociologie, UQÀM
Téléphone: (514) 987-3000 poste 4305

APPENDICE C

GRILLE D'OBSERVATION

LES REFUGES POUR HOMMES ITINÉRANTS : LIEUX DE PASSAGE OU LIEUX
D'ANCRAGE

Projet de recherche de Carolyne Grimard, Doctorante en sociologie
**COLLECTIF DE RECHERCHE SUR L'ITINÉRANCE, LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION
SOCIALE (CRI)**

Grille d'observation

1. Monographie de chaque lieu : (Maison du Père, Mission Bon Accueil, Old Brewery Mission)

- Historique
- Littérature grise sur le refuge
- Description des lieux, de l'équipe de travail, de la capacité d'accueil, des pratiques d'intervention, des services, etc.

1.1 Refuge en soirée, urgence sociale :

- Déroulement de la soirée :
 - Accueil des usagers des refuges
 - Douche
 - Vestiaire
 - Souper
 - Soirée libre
- Utilisation des lieux, espaces accessibles, non-accessibles
- Pratique d'intervention de l'urgence sociale
- Services offerts en urgence sociale

1.2 Refuge en journée, programme de transition et d'insertion sociale :

- Déroulement de la journée :
 - Participation aux programmes
 - Activités à faire
 - Obligations à remplir
- Utilisation des lieux, espaces accessibles, non-accessibles
- Pratique d'intervention de l'urgence sociale
- Services offerts en urgence sociale

APPENDICE D

GRILLE D'ENTRETIEN POUR LES USAGERS

1- Trajectoire

- a. À quand remonte votre première utilisation d'un refuge ?
- b. Qu'est-ce qui vous a conduit à utiliser un refuge pour la première fois ?
- c. Utilisez-vous souvent les refuges aujourd'hui ?
- d. Votre impression actuelle des refuges a-t-elle changée depuis la première fois ?
- e. Pourriez-vous me décrire une journée type pour vous ?
 - i. Quel type de ressources utilisez-vous le jour ? (centre de jour, soupe populaire ?)
- f. Quels sont les problèmes que vous rencontrez au quotidien ?
 - i. Qu'est-ce que vous faites pour les résoudre ?
- g. Avez-vous déjà eu à faire à des ressources institutionnelles/autres institutions
- h. Appartement/chambres ?

2- Le programme

- a. Comment se passe le séjour dans le programme ?
- b. Avez-vous été usager d'autres programmes ? Parlez-moi de vos contacts avec les autres ressources/refuges
 - i. Pourquoi ? Les utilisez-vous de la même façon ?
 - ii. Quels types d'usage faites-vous de chacun ?
- c. Avez-vous des amis/contacts parmi les autres usagers ?

3- Les services dans les refuges

- a. Connaissez-vous les divers services qu'il y a ici ?
- b. Est-ce qu'on vous les a déjà proposés ou vous avez sollicité des services ?
- c. Lequel/Lesquels avez-vous déjà utilisés ?
 - i. Ou refusé d'utiliser ?

4- Interaction avec les refuges

- a. Qu'auriez-vous à dire sur la facilité d'utilisation du programme ?
- b. Qu'avez-vous à dire sur le fonctionnement du programme ?
- c. Et les règlements ?
 - i. Pénalités ?
- d. Est-ce qu'il y a un refuge/ressource/programme dont vous n'avez plus accès ?
- e. Avez-vous déjà eu des problèmes d'accès ?

5- Situation actuelle/Avenir

- a. Quel regard portez-vous sur votre situation actuelle
- b. Comment voyez-vous votre avenir ?
- c. Selon, est-ce qu'il y a quelque chose qui devrait changer ?
- d. Si oui :
 - i. Qu'est-ce que ça prendrait
 - 1. Type de service/Revenu/Accessibilité ?
 - 2. Comment refuges peuvent aider là-dedans ?
- e. Sinon non : ne pas trop insister.

FICHE SIGNALÉTIQUE

Données socio-démographiques

Date de naissance (ou âge) _____

Lieu de naissance : ville, pays, province _____

(si né hors Canada depuis quelle date est-elle au Canada ? Au Québec)

Statut

citoyenneté canadienne ? immigrant reçu (réfugié, en attente de statut) ?

Langue maternelle (et langue utilisée si différente) _____

STATUT MARITAL AUJOURD'HUI

célibataire

conjoint de fait

(quand/âge, durée de l'union)

marié

(quand/âge, durée de l'union)

divorcé/séparé

(quand/âge)

veuf

(quand/âge)

Avez-vous des enfants :

Nombre d'enfants:

Âge des enfants:

Niveau de scolarité:

Primaire ou moins

Cégep :

Secondaire non complété

Université :

Secondaire complété

Autre : -éducation pour adultes ;

-programmes de formation suivi ? :

École professionnelle

Ne sait pas

Source de revenus aujourd'hui

-Revenu formel (Emploi temps plein, temps partiel, programme paie et extra...)

-Revenu informel (canettes, revente, quête, etc)

-Revenus gouvernementaux : assurance chômage, sécurité du revenu, pension de vieillesse (une rente RPC, RRQ) pension d'ancien combattant

- Autres

Papier d'identité

Pas de papiers ?

Avec eux ?

APPENDICE E

GRILLE D'ENTRETIEN POUR LES EMPLOYÉS

INTERVENANTS

1. Poste actuel

- a. Depuis combien de temps êtes-vous à ce poste ?
- b. Avez-vous déjà travaillé à un autre poste au sein du même refuge ?
- c. Avez-vous déjà travaillé dans un autre refuge ?
- d. Avez-vous déjà travaillé dans un poste semblable, mais dans un autre type de service ?
- e. Est-ce que le refuge offre des possibilités de formation continue ?
- f. Syndicat (voir si je me sens à l'aise de poser cette question).

2. Pratiques d'intervention du refuge

- a. Parlez-moi des orientations générales des pratiques d'intervention du refuge ?
 - i. Comment l'intervention se fait ici ?
 - ii. Y a-t-il des changements prévus à l'horizon ?
- b. Et les autres refuges ?
 - i. Êtes-vous en contact avec eux ?
 - ii. Le travail est-il possible avec les intervenants des autres refuges ?

3. Services

- a. Est-ce que tous les hommes itinérants ont accès à vos services ?
- b. Pensez-vous que certains services devraient être modifiés/bonifiés/ajoutés/enlevés ?
- c. Est-ce que vous trouvez que vos services sont bien adaptés à la population que vous recevez ?
- d. Est-ce que les stratégies déployées pour répondre au phénomène de l'itinérance sont adéquates selon vous ?

4. Perception de la population accueillie

- a. Comment décrivez-vous la population que vous recevez ?
- b. Dans les gens qui viennent régulièrement, que faites-vous avec eux ?
 - i. Parlez-moi d'eux
 - ii. Qu'est-ce qui fait qu'ils sont fidèles ?
- c. Et les nouveaux ?
 - i. Parlez-moi d'eux

- ii. Qu'est-ce qui fait qu'ils viennent au refuge pour une première fois ?
- f. Qu'avez-vous à dire sur la circulation des hommes dans le réseau ?
 - i. Que pensez-vous de cette circulation ?

5. Population qui utilise les services

- a. Leur participation dans les divers services ?
 - i. Participation plus importante dans un service en particulier
 - ii. Participation faible dans un service ?
- b. Comment s'articule, selon vous, la sortie de la rue ?
 - i. Est-ce que le refuge répond à cela ?

DIRECTEURS/CHEFS D'ÉQUIPE

1. Poste actuel

- a. Depuis combien de temps êtes-vous à ce poste ?
- b. Avez-vous déjà travaillé à un autre poste au sein du même refuge ?
- c. Avez-vous déjà travaillé dans un autre refuge ?
- d. Avez-vous déjà travaillé dans un poste semblable, mais dans un autre type de service ?
- e. Est-ce que le refuge offre des possibilités de formation continue ?
- f. Syndicat (voir si je me sens à l'aise de poser cette question).

2. Pratiques d'intervention du refuge

- a. Quelles sont les orientations générales de vos pratiques d'intervention ?
 - i. Tendez-vous vers de nouvelles orientations ?
- b. Pouvez-vous me décrire le mode d'organisation du refuge ?
 - i. La place de votre refuge dans le réseau ?
 - ii. Alliance avec d'autres refuges ?
 - iii. Le travail est-il possible avec les intervenants des autres refuges ?

3. Services

- a. Quels sont les objectifs et missions derrière votre offre de services ?
- b. Comment va la dispensation des services ?
- c. Est-ce que tous les hommes itinérants ont accès à vos services ?
- d. Pensez-vous que certains services devraient être modifiés ?
- e. Que d'autres devraient être ajoutés ?
- f. Est-ce que vous trouvez que vos services sont bien adaptés à la population que vous recevez ?
- g. Est-ce que les stratégies déployées pour répondre au phénomène de l'itinérance sont adéquates selon vous ?

4. Perception de la population accueillie

- a. Comment décrivez-vous la population que vous recevez ?
- b. Dans les gens qui viennent régulièrement, que faites-vous avec eux ?
 - i. Parlez-moi d'eux
 - ii. Qu'est-ce qui fait qu'ils sont fidèles ?
- c. Et les nouveaux ?
 - i. Parlez-moi d'eux
 - ii. Qu'est-ce qui fait qu'ils viennent au refuge pour une première fois ?
- d. Qu'avez-vous à dire sur la circulation des hommes dans le réseau ?
 - ii. Que pensez-vous de cette circulation ?

5. Population qui utilise les services

- a. Leur participation dans les divers services ?
 - i. Participation plus importante dans un service en particulier
 - ii. Participation faible dans un service ?
- b. Comment s'articule, selon vous, la sortie de la rue ?
 - i. Est-ce que le refuge répond à cela ?

FICHE SIGNALÉTIQUE

Nom : _____

Date de naissance : _____

Occupation actuelle : _____

Employeur actuel : _____

En poste depuis (date) : _____

Formation

Discipline/École : _____

Diplôme
obtenu : _____

Expériences de travail

(les plus significatives)

Expérience I (occupation, secteur d'emploi, durée, années)

Expérience II

Expérience III

RÉFÉRENCES

- Acorn, S. 1993a. « Mental and Physical Health of Homeless Persons Who Use Emergency Shelters in Vancouver ». *Hospital and Community Psychiatry*, vol. 44, no 9, p. 854-857.
- Acorn, S. 1993b. « Emergency Shelters in Vancouver, Canada ». *Journal of Community Health*, vol. 18, no 5, p. 283-291.
- Amiriaux, V. et D. Céfaï. 2002. « Les risques du métier. Engagements problématiques et sciences sociales ». *Cultures et conflits*, no 47, *ejournal*.
- Ansart, P. 1999. « Institution ». In *Dictionnaire de sociologie*, sous la dir. de A. Akoun et P. Ansart, p. 286-288. Paris : Le Robert et Le Seuil.
- Aranguiz, M. 1999. *A Social Refuse! L'assistance et la perception des vagabonds à Montréal à la fin du 19^e et au début du 20^e siècle*. Mémoire de maîtrise. Département d'histoire. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- Aranguiz, M. 2000. *Vagabonds et sans abris à Montréal : perception et prise en charge de l'errance, 1840-1925*. Montréal : Regroupement de chercheurs-chercheuses en histoire des travailleurs et travailleuses du Québec, 88 p.
- Aranguiz, M. 2005. « Les pouvoirs urbains et la prise en charge des vagabonds à Montréal : le cas du refuge municipal Meurling (1914-1929) ». *Déviance et société*, vol. 29, no 2, p. 181-199.
- Aranguiz, M. et J.-M. Fecteau. 1998. « Le problème historique de la pauvreté extrême et de l'errance à Montréal, depuis la fin du XIX^e siècle ». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 11, no 1, p. 83-98.
- Aranguiz, M. et J.-M. Fecteau. 2000. « L'école de la précarité : vagabonds et errants à Montréal au tournant du siècle ». In *L'errance urbaine*, sous la dir. de D. Laberge, p. 11-27. Québec : Éditions MultiMondes.
- Arendt, H. 1983. *Condition de l'homme moderne*. Paris : Pocket (Calmann-Lévy).
- Aron, R. 1967 *Les étapes de la pensée sociologique*. Paris : Éditions Gallimard.
- Astier, I. 2007. *Les nouvelles règles du social*. Paris : Presses universitaires de France.
- Avenel, M. et J. Damon. 2005. « Les SDF, approches par les institutions et les prestations sociales ». In *Les SDF, visibles, proches, citoyens*, sous la dir. de D. Ballet, p. 339-352. Paris : Presses universitaires de France.
- Beavis, A., N. Klos, T. Carter, et C. Douchant. 1997. *Étude documentaire: les autochtones sans abri*. Ottawa: Société canadienne d'hypothèques et de logement.
- Begin, P. 1995. *Les sans-abri au Canada*. Ottawa: Bibliothèque du Parlement, Service de recherche.

- Bégin, P. et al. 1999. *La définition du sans-abri*. Ottawa: Gouvernement du Canada, Division des affaires politiques et sociales (PRB 99-1F).
- Bellot, C. et B. St-Jacques. 2007. «La gestion pénale de l'itinérance : un enjeu pour la défense des droits». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p. 171-190. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Belorgey, J.-M. 2005. « Préface ». in *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, sous la dir. de D. Ballet, p. 15-21. Paris : Presses universitaires de France.
- Blanchard, C. 2010. « Les jeunes en errance accompagnés de chiens : un binôme stigmatisé ». Colloque international du CRI *Repenser l'itinérance. Défis théoriques et méthodologiques*. Montréal.
- Bouchard, C. 1996. « Permettre la citoyenneté pour prévenir l'exclusion ». *Cahiers de recherche sociologique*, no 27, p. 9-16.
- Boudon, R. et F. Bourricaud. 2004. *Dictionnaire critique de la sociologie*. Paris : Quadrige/PUF.
- Bouilloud, J.-P. 2007. « Le chercheur, un autobiographe malgré lui ». In *La sociologie clinique*, sous la dir. de V. de Gaulejac, F. Hannique et P. Roche, p. 75-89. Ramonville Saint-Agne : Éditions Érès.
- Bouilloud, J.-P. 2009. *Devenir sociologue. Histoires de vie et choix théoriques*. Ramonville Saint-Agne : Éditions Érès.
- Boumaza, M. 2001. « L'expérience d'une jeune chercheuse en "milieu extrême" : une enquête au Front national ». *Regards sociologiques*, no 22, p. 105-121.
- Boumaza, M. et A. Campana. 2007. « Enquêter un milieu "difficile". Introduction ». *Revue française de science politique*, vol. 57, no 1, p. 5-25.
- Bourque, D., Y. Comeau, L. Favreau et L. Fréchette. 2006. *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*. Québec: Presses de l'Université du Québec, 560 p.
- Boydell, K., P. Goering et T.L. Morell-Bellai. 2000. « Narrative of Identity: Representation of Self in People who are Homeless ». *Qualitative Health Research*, vol. 10, no 1, p. 26-38.
- Burt, M.R. 1998. « Quinze années de politique américaine, de recherche et de mobilisation en faveur des sans-domicile ». *Sociétés contemporaines*, no 30, p. 15-34.
- Burt, M.R., Y. Laudan, E.L. Aron et J. Valente. 2001. *Helping America's Homeless. Emergency Shelter or Affordable Housing*. Washington : The Urban Institute Press.
- Campeau, P. 2000. « La place des facteurs structurels dans la production de l'itinérance ». In *L'errance urbaine*, sous la dir. de D. Laberge, p. 49-69. Québec : Les Éditions Multimondes.
- Carle, P. et L. Dion. 2003. *Rapport de recherche sur la population itinérante et sans domicile fixe des Laurentides*. St-Jérôme: CLSC-CHSLD des Trois-Vallées.

- Carle, P. et L. Dion. 2007. « L'instabilité résidentielle et l'itinérance en région ». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p. 311-332. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Casavant, L. 1999. *Le dénombrement des sans-abri*. Ottawa: Bibliothèque du Parlement.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris : Éditions Fayard.
- Castel, R. (2003). « Des individus sans support ». In *Agir en situation de vulnérabilité*, sous la dir. de V. Châtel et M.-H. Soulet, p. 51-61. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Castel, R. 2009. *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*. Paris : Éditions du Seuil.
- Céfaï, D. 2003. *L'enquête de terrain*. Paris : Éditions La Découverte, MAUSS, 615 p.
- Centre de référence du Grand Montréal. 2006. *Répertoire des ressources communautaires pour personnes itinérantes dans le Grand Montréal*. Montréal : Centre de référence du Grand Montréal.
- Châtel, V. 2003. « Agir en situation de vulnérabilité : un essai de problématisation ? ». In *Agir en situation de vulnérabilité*, sous la dir. de V. Châtel et M.-H. Soulet, p. 1-27. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Châtel, V. 2008. « Au-delà de la vulnérabilité, la vulnérabilitésymbolique ». In *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, sous la dir. de V. Châtel et S. Roy, p. 201-240. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Châtel, V. et M.-H. Soulet. (dir.). 2003. *Agir en situation de vulnérabilité*. Québec : Les Presses de l'Université Laval, 214 p.
- Chevallier, J. 1992. « Regards sur l'administré ». In *Les usagers. Entre marché et citoyenneté*, sous la dir. de M. Chauvière et J.T. Godbout, p. 25-40. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Christie, N. 2005. « A Witness Against Vice : Religious Dissent, Political Radicalism, and the Moral Regulation of Aristocratic Culture in Upper Canada ». In *La régulation sociale entre l'acteur et l'institution. Pour une problématique historique de l'interaction*, sous la dir. de J.-M. Fecteau et J. Harvey, p. 420-434. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Chunn, D.E. et S.A.M. Gavigan. 2004. « Welfare Law, Welfare Fraud, and the Moral Regulation of the 'Never Deserving' Poor ». *Social and Legal Studies*, vol. 13, no 2, p. 219-243.
- Clément, M. et N. Bolduc. 2004. « Regards croisés sur la vulnérabilité : le politique, le scientifique et l'identitaire ». In *Identités, vulnérabilités, communautés*, sous la dir. de F. Saillant, M. Clément et C. Gaucher, p. 61-82. Montréal : Éditions Nota Bene.
- Clément, S., F. Fierro, J. Mantovani et M. Pons. 2003. « À la croisée de lieux et de chroniques : les gens de la rue. Figures de SDF entre interventions publiques et

- rôle des passeurs ». In *Les SDF : représentations, trajectoires et politiques publiques*, sous la dir. de D. Ballet, p. 273-297. Lyon : Presses du Plan, Urbanismes, Construction et Architecture (PUCA).
- Cohen, P. 1997. « Subcultural Conflict and Working Class Community ». in *The Subcultures Reader*, sous la dir. de K. Gelder et S. Thornton. Londres: Routledge, 522 p.
- Cohen, V. 1997. « La vulnérabilité relationnelle ». *Socio-anthropologie*, N°1 | 1997, Consulté le 14 novembre 2010. URL : <http://socio-anthropologie.revues.org/index74.html>
- Colliot-Thélène, C. 2006. *La sociologie de Max Weber*. Paris : La Découverte.
- Comité des sans-abri de la Ville de Montréal. 1987. *Vers une politique municipale pour les sans-abri*. Rapport du Comité des sans-abri déposé au Conseil municipal de la Ville de Montréal.
- Committee on Health Care for Homeless People. 1988. *Homelessness, Health, and Human Needs*. Washington: National Academy Press, 242 p.
- Cousineau, M.-M., Courchesne, A., Matton-Lacquerre, V. et Jastremski, M. (2005). *Portrait de la clientèle fréquentant les refuges pour itinérants en saison froide*. Montréal : Centre international de criminologie comparée.
- Culhane, D.P. 1992. « The Quandaries of Shelter Reform : An Appraisal of Efforts to Manage Homelessness ». *Social Service Review*, vol. 63, no 3, p. 428-440.
- Culhane, D.P. et R. Kuhn. 1998. « Patterns and Determinants of Public Shelter Utilization Among Homeless Adults in New York City and Philadelphia ». *Journal of Policy Analysis and Management*, vol. 17, no 1, p. 23.
- Culhane, D.P. et S. Metraux. 1999. « Assessing Relative Risk for Homeless Shelter Usage in New York City and Philadelphia ». *Population Research and Policy Review*, vol. 18, no 3, p. 219-236.
- Damon, J. 2003. « Cinq variables historiques caractéristiques de la prise en charge des SDF ». *Déviance et société*, vol. 27, no 1, p. 25-42.
- Declerck, P. 2001. *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*. Paris: Éditions Plon.
- De Gaulejac, V. 1996. *Les sources de la honte*. Paris : Éditions Desclée de Brouwer, 315 p.
- de Gaulejac, V. et I. Taboada-Léonnetti. 1994. *La lutte des places*. Paris : Éditions Desclée de Brouwer, 287p.
- Déloye, Y. et C. Haroche. (dir.) 2006. *Le sentiment d'humiliation*. Paris: Éditions in Press.
- DeVerteuil, G. 2003. « Homeless Mobility, Institutional Settings, and the New Poverty Management ». *Environment and Planning A*, vol. 35, p. 361-379.
- DeVerteuil, G., J. May et J. von Mahs. 2009. « Complexity not Collapse : Recasting the Geographies of Homelessness in a 'Punitive' Age ». *Process in Human Geography*, vol. 33, no 5, p. 646-666.

- Dordick, G. 1996. « More than Refuge: The Social World of a Homeless Shelter ». *Journal of Contemporary Ethnography*, no 24, 373-404.
- Dortier, J.-F. (dir). 2000a. « Talcott Parsons et la "grande théorie" ». In *La sociologie. Histoire et débat*. p. 91-94. Auxerre : Éditions Sciences Humaines.
- Dortier, J.-F. (dir.) 2000b. « Robert K. Merton ». In *La sociologie. Histoire et débat*. p. 95-98. Auxerre : Éditions Sciences Humaines.
- Dorvil, H., H.A. Guttman, N. Ricard et A. Villeneuve (Comité en santé mentale du Québec). 1997. *Défis dans la reconfiguration des services de santé mentale*, Québec : Ministère de la santé et des services sociaux, 255 p.
- Dorvil, H. et R. Mayer. 2001. *Problèmes sociaux. Tome 1. Théories et méthodologies*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Dorvil, H., M. Renaud et L. Bouchard. 1994. « L'exclusion des personnes handicapées ». In *Traité des problèmes sociaux*, sous la dir. de F. Dumont, S. Langlois et Y. Martin, p. 711-738. Québec: Institut québécois de la recherche sur la culture.
- Dubet, F. 2002. *Le déclin de l'institution*. Paris : Éditions du Seuil.
- Dubet, F. 2004. *Les inégalités multipliées*. La Tour d'Aigues : Éditions de l'aube.
- Dufour, R. 2002. *Naître rien. Des orphelins de Duplessis, de la crèche à l'asile*. Québec: Éditions MultiMondes.
- Dumont, F. 1994. « Approches des problèmes sociaux ». In *Traité des problèmes sociaux*, sous la dir. de F. Dumont, S. Langlois et Y. Martin, p 1-22. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.
- Echenberg, H. et H. Jensen. 2008. *L'itinérance au Canada: définitions et recensements*. Ottawa: Gouvernement du Canada, Division des affaires sociales (PRB 08-30F).
- Ehrenberg, A. 1995. *L'individu incertain*. Paris: Éditions Hachette.
- Ehrenberg, A. 2000. *La fatigue d'être soi*. Paris : Éditions Odile Jacob.
- Elias, N. 1975. *La dynamique de l'Occident*. Paris : Éditions Calmann-Lévy.
- Elias, N. 1991. *La société des individus*. Paris: Éditions Fayard.
- Elias, C. et T.S. Inui. 1993. « When a House is not a Home: Exploring the Meaning of Shelter Among Chronically Homeless Older Men ». *The Gerontologist*, vol. 33, no 3, p. 396-402.
- End Homelessness Ottawa. 2007. « Être itinérant ». *Quatrième bulletin annuel pour mettre un terme à l'itinérance*, no jan-dec, 16 p.
- Favret-Saada, J. 1990. « Être affecté ». *Gradhiva*, n° 8, p. 3-9.
- Farge, A. et J.-F. Laé. 2000. *Fracture sociale*. Paris : Éditions Desclée de Brouwer, 174 p.
- Fecteau, J.-M. 1995. « Un cas de force majeure : le développement des mesures d'assistance publique à Montréal au tournant du siècle ». *Lien social et politiques RIAC*, no 33, p. 107-112.

- Fecteau, J.-M. 2004. *La liberté du pauvre. Crime et pauvreté au XIXe siècle québécois*. Montréal : VLB Éditeur.
- Flick, U. 2007. « Homelessness and Health: Challenges for Health Psychology ». *Journal of Health Psychology*, vol. 12, no 5, p. 691–695.
- Fontan, J.-M. 2000. « Entre la gestion socialisée et l'autogestion d'une pratique, quel devenir citoyen ? ». In *L'errance urbaine*, sous la dir. de D. Laberge, p. 29-48. Sainte-Foy : Les Éditions Multimondes.
- Fontaine, M. 2000. « Les besoins et les services: les paradoxes ». In *L'errance urbaine*, sous la dir. de D. Laberge, p. 275-290. Québec : Éditions MultiMondes.
- Foucault, M. 1972. *Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris : Éditions Gallimard, 688 p.
- Foucault, M. 1975. *Surveiller et Punir*. Paris : Gallimard.
- Foucault, M. 2003. *Le pouvoir psychiatrique. Cours au Collège de France. 1973-1974*. Paris : Éditions Gallimard, 399 p.
- Foucault, M. 2004. *Sécurité, territoire, population. Cours au Collège de France, 1977-1978*. Paris : Éditions Gallimard.
- Fournier, L. 1989. *Énumération de la clientèle des centres d'hébergement pour itinérants à Montréal*. Montréal : Centre de recherche de l'hôpital Douglas, 46 p.
- Fournier, L. 1991. *Itinérance et santé mentale à Montréal. Étude descriptive de la clientèle des missions et des refuges*. Rapport de recherche. Verdun : Centre de recherche de l'hôpital Douglas, 117 p.
- Fournier, L., S. Chevalier, M. Ostoj, M. Caulet, R. Courtemanche et N. Plante. 1998. *Dénombrement de la clientèle itinérante dans les centres d'hébergement, les soupers populaires et les centres de jour des villes de Montréal et Québec. 1996-97. Partie 1, 2 et 3*. Québec : Santé Québec.
- Fournier, L. et C. Mercier. (dir.). 1996. *Sans domicile fixe : au-delà du stéréotype*. Montréal : Éditions du Méridien.
- Frankish, J.C., S. Hwang et D. Quantz. 2005. « Homelessness and Health in Canada: Research Lessons and Priorities ». *Revue canadienne de santé publique/Canadian Journal of Public Health*, vol. 96, Supplement 2, p. s23-s29.
- Freud, S. 1919. « L'inquiétante étrangeté ». in *Essais de psychanalyse appliquée*, p. 163-210. Paris : Éditions Gallimard.
- Fricker, Y. 2005. « Institution et institutionnalisation ». in *Dictionnaire de la pensée sociologique*, sous la dir. de M. Borlandi, R. Boudon, M. Cherkaoui et B. Valade, p. 360-363. Paris : Éditions Quadrige et Presses universitaires de France.
- Friedman, B.D. 1994. « No Place Like Home: A Study of Two Homeless Shelters ». *Journal of Social Distress & the Homeless*, vol. 3, no 4, p. 321-339.
- Fournier, N. et P. Fillion. 1992. *L'Accueil Bonneau, 115 ans de partage*. Montréal : Éditions Leméac, 135 p.

- Gagné, J. et H. Dorvil. 1988. « L'itinérance : le regard sociologique ». *Revue québécoise de psychologie*, vol. 9, no 1, p. 63-78.
- Gauchet, M. 1985. *Le désenchantement du monde. Une histoire politique de la religion*. Paris: Éditions Gallimard.
- Gauchet, M. 1998. *La religion dans la démocratie*. Paris: Éditions Gallimard.
- Gauchet, M. 2002. *La démocratie contre elle-même*. Paris: Éditions Gallimard.
- Geddes, J., R. Newton, G. Young, S. Bailey, C. Freeman et R. Priest. 1994. « Comparison of Prevalence of Schizophrenia Among Residents of Hostels for Homeless People in 1966 and 1992 ». *British Medical Journal (International Edition)*, vol. 308, no 6932, p. 816-819.
- Gelberg, L., T.C. Gallagher, R.M. Andersen et P. Koegel. 1997. « Competing Priorities as a Barrier to Medical Care among Homeless Adults in Los Angeles ». *American Journal of Public Health*, vol. 87, no 2, p. 217-220.
- Genard, J.-L. 2002. « Responsabilité individuelle ou déresponsabilisation collective ? ». *La Revue Nouvelle*, no 12, p. 63-69.
- Gérémek, B. 1987. *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Âge à nos jours*. Paris : Éditions Gallimard.
- Girard, R. 2000. *Violences d'aujourd'hui, violence de toujours textes des conférences et des débats*. Rencontres internationales de Genève. Lausanne : Éditions L'âge d'homme.
- Glysson, G.M., B.A. Thyer et R.L. Fischer. 2001. « Serving the Homeless : Evaluating the Effectiveness of Homeless Shelter Services ». *Journal of Sociology and Social Welfare*, vol. 28, no 4, p. 89-97.
- Godbout, J.T. 1987. *La démocratie des usagers*. Montréal : Éditions Boréal.
- Godbout, J.T. 1992. « Coproduction et représentation de l'usager ». In *Les usagers. Entre marché et citoyenneté*, sous la dir. de M. Chauvière et J.T. Godbout, p. 291-305. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Goffman, E. (1968). *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*. Paris : Éditions de Minuit.
- Gounis, K. 1992. « Temporality and the Domestication of Homelessness ». *American Ethnological Society Monograph Series*, no 4, p. 127-149.
- Gounis, K. et E. Susser. 1990. « Shelterization and its Implications for Mental Health Services ». In *Psychiatry Takes to the Streets: Outreach and Crisis Intervention for the Mentally Ill*, sous la dir. de N. Cohen, p. 231-255. New York: The Guilford Press.
- Grawitz, M. 1976. *Méthodes des sciences sociales*. Troisième édition. Paris: Dalloz, 1079p.
- Grimard, C. 2006. *L'accès aux services institutionnels et communautaires : le discours des personnes en situation d'itinérance*. Montréal : Université du Québec à Montréal, 142 p.

- Grunberg, J. et Eagle, P. 1990. « Shelterization. How the Homeless Adapt to Shelter Living ». *Hospital and Community Psychiatry*, vol. 41, no 5, p. 521-525.
- Harris, S.N., C.T. Mowbray et A. Solarz. 1994. « Physical Health, Mental Health, and Substance Abuse Problems of Shelter Users ». *Health & Social Work*, vol. 19, no 1, p. 37-45.
- Hervieu-Léger, D. 2003. *Catholicisme, la fin d'un monde*. Paris: Éditions Bayard.
- Hopper, K. 2003. *Reckoning with Homelessness*. Ithaca & London : Cornell University Press.
- Hopper, K. 2004. « Shelters ». In *Encyclopaedia of Homelessness*, sous la dir. de D. Levinson, p. 498-503. Thousand Oaks : SAGE Publications.
- Hurtubise, R., P.-O. Babin et C. Grimard 2007. *Comprendre les refuges. Bilan de la littérature scientifique*. Montréal : Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Hurtubise, R. et S. Roy. 2008. « Le récit de séropositivité comme production de sens de sa propre vulnérabilité : VIH/sida et vie à la rue ». In *Repenser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, sous la dir. de V. Châtel et S. Roy. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Hurtubise, R., S. Roy, M. Rozier et D. Morin. 2007. « Agir sur sa santé en situation d'itinérance ». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p. 355-374. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Hwang, S. W. et J.R. Dunn. 2005. « Homeless People ». In *Handbook of Urban Health. Populations, Methods, and Practice*, sous la dir. de S. Galea et D. Vlahov, p. 19-41. NYC : Springer, 599 p.
- Jaccoud, M. et R. Mayer. 1997. « L'observation en situation et la recherche qualitative ». In *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la dir. de J. Poupart et al., p. 211-249. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Johnsen, S., P. Cloke et J. May. 2005. « Day Centers for Homeless People: Spaces of Care or Fear ? ». *Social and Cultural Geography*, vol. 6, no 6, p. 787-810.
- Juteau, L. 1990. *La faim au Québec*. Mémoire de maîtrise en sociologie. Montréal : Université du Québec à Montréal, 121 p.
- Koegel, P. 2004. « Causes of Homelessness: Overview ». in *Encyclopedia of Homelessness*, sous la dir. de D. Levinson, p. 50-57. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Kozol, J. 1988. *Rachel and her Children: Homeless Families in America*. New York: Crown Publishers.
- Laberge, D. (dir.) 2000. *L'errance urbaine*. Québec : Les Éditions Multimondes, 439 p.
- Laberge, D., M.-M. Cousineau, D. Morin et S. Roy. 1995. *De l'expérience individuelle au phénomène global: configuration et réponses sociales à l'itinérance*. Montréal : Les Cahiers de recherche du CRI, no 1, 23 p.

- Laberge, D. ; M. Poirier et R. Charest. (dir.). 1998. «L'itinérance». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 11, no 1.
- Laberge, D. et S. Roy. 1992. « Les enquêtes auprès ou à propos des populations marginales ». In *La qualité de l'information dans les enquêtes*, sous la dir. de L. Lebart, p. 501-526. Paris : Éditions Dunod.
- Laberge, D. et S. Roy. 1994. « Interroger l'itinérance : stratégies et débats de recherche ». *Cahiers de recherche sociologique*, no 22, p. 93-112.
- Laberge, D. et S. Roy. 2001. « Pour être, il faut être quelque part : la domiciliation comme condition d'accès à l'espace public ». *Sociologie et sociétés*, vol. 33, no 2, p. 115-131.
- Laberge, D. et S. Roy. 2003. « Continuité identitaire et survie ? ». In *Agir en situation de vulnérabilité*, sous la dir. de V. Châtel et M.-H. Soulet, p. 143-156. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Laé, J.-F. et N. Murard. 1995. *Les récits du malheur*. Paris: Descartes et cie, 192 p.
- La Gory, M., K. Fitzpatrick et F. Ritchey. 1990. « Homeless Persons: Differences Between those Living on the Street and in Shelters ». *Sociology & Social Research*, vol. 74, no 3, p. 162-167.
- Lallement, M. 2007. *Le travail. Une sociologie contemporaine*. Paris : Gallimard, 676 p.
- Lamoureux, J. 2001. « Marges et citoyenneté ». *Sociologie et sociétés*, vol. 33, no 2, p. 29-47.
- Langlois, S. 1994. « Conclusion et perspectives : fragmentation des problèmes sociaux ». In *Traité des problèmes sociaux*, sous la dir. de F. Dumont, S. Langlois et Y. Martin, p. 1107-1127. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.
- Larsen L., E. Poortinga et D. E. Hurdle. 2004. « Sleeping Rough: Exploring the Differences Between Shelter-Using and Non-Shelter-Using Homeless Individuals ». *Environment and Behavior*, vol. 36, no 4, p. 578-591.
- Lecomte, Y., M.-E. Lapointe, G. Ouellet, J. Caron, C. Laval, E. Stip et J. Gagné. 2007. «Vivre dans la rue et la représentation de soi des femmes. Une étude exploratoire». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p.333-353. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Linteau, P.-A. et al. 1986. « Le secours direct ». In *Le Québec depuis 1930*, sous la dir. de P.-A. Linteau, p. 75-86. Montréal: Éditions Boréal.
- Lovell, A.M. 1992. « Seizing the Moment : Power, Contingency, and Temporality in Street Life ». *The Politics of Time. American Ethnological Society Monograph Series*, no 4, p. 86-107.
- Marcus, A. 2003. « Shelterization Revisited: Some Methodological Dangers of Institutional Studies of the Homeless ». *Human Organization*, vol. 62, no 2, p. 134-142.

- Marcus, A. 2005. « The Culture of Poverty Revisited : Bringing Back the Working Class ». *Anthropologica*, vol. 47, no 1, p. 35-52.
- Marks, S.M., Z. Taylor, N.R. Burrows, M.G. Qayad et B. Miller. 2000. « Hospitalization of Homeless Persons With Tuberculosis in the United States ». *American Journal of Public Health*, vol. 90, no 3, p. 435-438.
- Marpsat, M., P. Arduin et I. Fréchon. 2003. « Aspects dynamiques de la situation des personnes sans domicile : une analyse des méthodes mises en œuvre dans plusieurs pays occidentaux ». In *Les SDF : représentations, trajectoires et politiques publiques*, sous la dir. de D. Ballet, p. 13-33. Lyon : Presses du Plan, Urbanismes, Construction et Architecture (PUCA).
- Martuccelli, D. 1999. *Sociologies de la modernité*. Paris : Éditions Gallimard.
- Martuccelli, D. 2001. *Dominations ordinaires*. Paris : Éditions Balland.
- Mayer, R. et L. Groulx. 1987. *Synthèse critique de la littérature sur l'évolution des services sociaux au Québec depuis 1960*. Mémoire présenté à la Commission d'enquête sur la santé et les services sociaux. Montréal : Université de Montréal.
- Mercier, C., L. Fournier et G. Racine. 1994. « L'itinérance ». In *Traité des problèmes sociaux*, sous la dir. de F. Dumont, S. Langlois et Y. Martin, p. 739-764. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture, 1164 p.
- Merton, R.K. 1949. *Social Theory and Social Structure*. New York : Free Press.
- MESS. 2007a. *Montant des prestations du programme d'aide sociale et de solidarité sociale*. Québec : MESS, 5 p.
- MESS. 2007b. *Rapport statistique sur les prestataires des programmes d'assistance sociale*. Québec : MESS, 16 p. www.mess.gouv.qc.ca/statistiques
- Metraux, S. et D.P. Culhane. 2006. « Recent Incarceration History Among a Sheltered Homeless Population ». *Crime and Delinquency*, vol. 52, no 3, p. 504-517.
- Mission Old Brewery. 2006-2007. *Rapport annuel : aider, accompagner, loger*. Montréal : OBM, 24 p.
- Mission Old Brewery. 2007-2008. *Rapport annuel : Soulager l'itinérance. Solutionner l'itinérance*. Montréal : OBM, 39 p.
- Morin, P. 1993. *Espace urbain montréalais et processus de ghettoïsation de populations marginalisées*. Thèse de doctorat en sociologie. Université du Québec à Montréal. 311 p.
- Morin, P. et H. Dorvil. 2008. « Le pouvoir d'agir des personnes ayant des problèmes majeurs en santé mentale logeant en maison de chambre ». In *L'habitation comme vecteur de lien social*, sous la dir. de P. Morin et E. Baillargeau, p.41-74. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Morse, G.A. 1992. « Causes of Homelessness ». In *Homelessness. A National Perspective*, sous la dir. de M.J. Robertson, M. Greenblatt, p. 3-17. New York: Plenum Press.

- Mosher-Ashley, P. et N. Henrikson. 1997. « Shelter-Based Services in Massachusetts for Homeless Adult Individuals ». *Social Work in Health Care*, vol. 26, no 2, p. 15-32.
- Mosher-Ashley, P.M., N. Henrikson et E. French. 2000. « Meeting the Needs of the Mentally Ill Homeless in Massachusetts-Based Emergency Shelters ». *Journal of Social Distress and the Homeless*, vol. 9, no 1, p. 1-17.
- Mossman, D. 1997. « Deinstitutionalization, Homelessness, and the Myth of Psychiatric Abandonment: A Structural Anthropology Perspective ». *Social Science and Medecine*, vol. 44, no 1, p. 71-83.
- Namian, D. 2008. *L'inquiétante étrangeté de la sociologie*. Travail présenté dans le cadre d'un séminaire de méthodologie qualitative avancée. Montréal : UQAM.
- Novac, S., J. Brown et C. Bourbonnais. 1996. *Elles ont besoin de toits : analyse documentaire sur les femmes sans-abri*. Ottawa : Société canadienne d'hypothèques et de logement, 59 p.
- Nwakeze, P.C., S. Magura, A. Rosenblum et H. Joseph. 2003. « Homelessness, Substance Misuse, and Access to Public Entitlements in a Soup Kitchen Population ». *Substance Use and Misuse*, vol. 38, no 3-6, p. 645-668.
- Ogien, A. 1999. *Sociologie de la déviance*. Paris : Armand Colin, 227 p.
- O'Reilly-Fleming, T. 1993. *Down and Out in Canada : Homeless Canadians*. Toronto : Canadian Scholar's Press.
- Otero, M. 2003. *Les règles de l'individualité contemporaine. Santé mentale et société*. Québec : Les Presses de l'Université Laval, 336 p.
- Otero, M. 2008. « Vulnérabilité, folie et individualité : le nœud normatif ». In *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, sous la dir. de V. Châtel et S. Roy, p. 125-145. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Ouellet, G. 2007. *Identité et itinérance: les stratégies identitaires dans le processus de désinsertion sociale*. Mémoire de maîtrise. Montréal: Université du Québec à Montréal.
- Parazelli, M., A. Colombo et G. Tardif. 2007. « Dialoguer de façon démocratique avec les jeunes de la rue. Le potentiel du Dispositif Mendel ». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p.31-55. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Paugam, S. 2005. *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Pichon, P. 1996. « Survivre la nuit et le jour. La préservation de soi face au circuit d'assistance ». *Politix*, no 34, p. 164-179.
- Pichon, P. 2005. « Sortir de la rue : de l'expérience commune de la survie à la mobilisation de soi ». In *Les SDF, visibles, proches, citoyens*, sous la dir. de D. Ballet, p. 89-102. Paris : Presses universitaires de France.

- Pichon, P. (dir.). 2008. *SDF, sans-abri, itinérant. Oser la comparaison*. Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain.
- Pichon, 2009. Entrevue donnée à S. Mauris. Disponible en ligne. Consulté le 17 janvier 2011.
<http://www.millenaire3.com/Pascale-PICHON-Cette-mise-en-projection-de-l-es.69+M5979b66f0fd.0.html>
- Pichon, P. et T. Torche. 2007. *S'en sortir... Accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien sans domicile fixe*. Saint-Étienne : Publications de l'Université de Saint-Étienne, 231 p.
- Pirès, A. 1997. « Échantillonnage et recherche qualitative ». In *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la dir. de J. Poupart et al., p. 113-169. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Poirier, M., O. Chanteau, F. Marcil et J. Guay. 2007. « La prévention de l'itinérance et l'autonomisation des jeunes placés en Centre jeunesse ». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p. 291-309. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Poirier, M., Hachey, R. et Lecomte, Y. 2000. « Éditorial. L'inquiétante étrangeté de l'itinérance. Dossier itinérance ». *Santé mentale au Québec*, vol. XXV, no 2, p. 9-20.
- Pollio, D.E., C.S. North, K.M. Eyrich, D.A Foster et E. Spitznagel. 2003. « Modeling Service Access in a Homeless Population ». *Journal of Psychoactive Drugs*, vol. 35, no 4, p. 487-495.
- Pomeroy, S. et M. Casagrande. 2007. *Analyse des modèles de financement et des enjeux relatifs aux grands refuges multiservices de l'ensemble du Canada*. Ottawa : Université d'Ottawa et Focus Consulting.
- Poole, D. et C.B. Zugazaga. 2003. « Conceptualizing Prevention as the First Line of Offense Against Homelessness: Implications for the Federal Continuum of Care Model ». *The Journal of Primary Prevention*, vol. 23, no 4, p. 409-424.
- Poupart, J. 1997. « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques ». In *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la dir. de J. Poupart et al., p. 173-209. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Power, R., R. French, J. Connelly, S. George, D. Hawes, T. Hinton, H. Klee, D. Robinson, J. Senior, P. Timms et D. Warner. 1999. « Health, Health Promotion, and Homelessness ». *British Medical Journal*, vol. 318, p. 590-592.
- Ranasinghe, P. et M. Valverde. 2006. « Governing Homelessness Through Land-use : A Sociolegal Study of the Toronto Shelter Zoning By-law ». *The Canadian Journal of Sociology*, vol. 31, no 3, p. 325-349.

- Raynault, M.-F. 1996. « Problèmes de santé qui résultent des conditions de vie des sans-abri ». In *Sans domicile fixe*, sous la dir. de L. Fournier et C. Mercier, p. 89-117. Montréal: Éditions du Méridien.
- Renault, E. 2004. « Reconnaissance, institutions, injustice ». *Revue du MAUSS*, no 23, p. 180-195.
- Roberts, J.M. et T. Sanders. 2005. « Before, During and After : Realism, Reflexivity and Ethnography ». *The Sociological Review*, vol. 53, no 2, p. 294-313.
- Rosengard, C., D.B. Chambers, J.P. Tulskey, H.L. Long et M. Chesney. 2001. « Value on Health, Health Concerns and Practices of Women Who are Homeless ». *Women and Health*, vol. 34, no 2, p. 29-44.
- Rosenheck, R. et al. 1998. « Service System Integration, Access to Services, and Housing Outcomes in a Program for Homeless Persons With Severe Mental Illness ». *American Journal of Public Health*, vol. 88, no 11, p. 1610-1615.
- Rosenheck, R. et J. A. Lam. 1997. « Client and Site Characteristics as Barriers to Service Use by Homeless Persons with Serious Mental Illness ». *Psychiatric Services*, vol. 48, no 3, p. 387-390.
- Rosenheck, R., S. G. Resnick et J. P. Morrissey. 2003. Closing Service System Gaps for Homeless Clients with a Dual Diagnosis: Integrated Teams and Interagency Cooperation ». *The Journal of Mental Health Policy and Economics*, vol. 6, p. 77-87.
- Rouay-Lambert, S. 2005. « Sortir de la rue : une voie sans issue ? ». In *Les SDF, visibles, proches, citoyens*, sous la dir. de D. Ballet, p. 133-142. Paris : Presses universitaires de France.
- Roy, S. 1985. *Clochardise et marginalisation : deux concepts, une réalité*. Mémoire de maîtrise. Département de sociologie. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- Roy, S. 1988. *Seuls dans la rue. Portraits d'hommes clochards*. Montréal : Éditions St-Martin, 174 p.
- Roy, S. 1995. « L'itinérance, forme exemplaire d'exclusion sociale ? ». *Lien social et politiques-RIAC*, no 34, p. 73-80.
- Roy, S. 2007. « L'itinérance : visibilité et inexistence sociale ». in *L'inexistence sociale*, sous la dir. de V. Châtel, p. 99-114. Fribourg : Éditions Universitaire de Fribourg, 228 p.
- Roy, S. 2008a. « De l'exclusion à la vulnérabilité ». in *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, sous la dir. de V. Châtel et S. Roy, p. 13-34. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Roy, S. 2008b. « Itinérance et non-reconnaissance : le rapport social à l'action ». In *La reconnaissance à l'épreuve. Explorations socio-anthropologiques*, sous la dir. de J.-P. Payet et A. Battegay, p. 201-208. Villeneuve d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.

- Roy, S. 2008c. « Rendre raison à la complexité de l'itinérance ». In *SDF, sans-abri, itinérant. Oser la comparaison*, sous la dir. de P. Pichon, p. 155-167. Louvain-la-Neuve : Presses universitaires de Louvain.
- Roy, S. et L. Duchesne. 2000. « Solitude et isolement : image forte de l'itinérance ». In *L'errance urbaine*, sous la dir. de D. Laberge, p. 241-252. Québec : Éditions Multimondes.
- Roy, S. et R. Hurtubise. 2004. « De l'itinérance et du travail : à propos de la reconnaissance sociale des pratiques dans l'univers de la marginalité ». In *Au-delà du système pénal. L'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciairisés et marginalisés*, sous la dir. de J. Poupart, p. 125-140. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Roy, S. et R. Hurtubise. 2005. « La rue, lieu de travail ou de survie ? ». In *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, sous la dir. de D. Ballet, p. 353-365. Paris : Presses universitaires de France.
- Roy, S. et R. Hurtubise. 2007. « Introduction ». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p. 1-27. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Roy, S. et D. Morin. 2007. « Un réseau pour agir ». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p. 195-216. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Roy, S., D. Morin, F. Lemétayer et C. Grimard. 2006. *Itinérance et accès aux services : problèmes et enjeux*. Montréal : Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Roy, S., Y. Noiseux et G. Thomas. 2003. *Le RAPSIM, le logement et la question du support communautaire*. Montréal : CRI et RAPSIM, 271 p.
- Roy, S., M. Rozier et P. Langlois. 1998. « Les interventions des centres de jour : les pratiques diversifiées d'un modèle spécifique d'accompagnement social ». *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 11, no 1, p. 99-113.
- Rozier, M., M. Poirier, P. Landreville et D. Laberge. 2004. « Usages et représentations de l'argent chez les personnes itinérantes ». *Changement Social*, no 8, p. 61-80.
- Rutz, H.J. 1992. « The Idea of a Politics of Time ». *The Politics of Time. American Ethnological Society Monograph Series*, no 4, p. 1-17.
- Sasseville, M. 2007. *Critique épistémologique du concept de sous-culture*. Mémoire de maîtrise. Département de sociologie. Montréal : Université du Québec à Montréal, 139 p.
- Simard, M. 2005. *Le système d'urgence sociale de la Mission Old Brewery*. Trois-Rivières, 36 p.

- Simard, M. 2007. « Au-delà du symptôme : de l'assistance à la pratique d'urgence sociale ». In *L'itinérance en questions*, sous la dir. de S. Roy et R. Hurtubise, p. 269-288. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Simard, P. 1990. *Le clochard de Montréal. Une histoire à coucher dehors*. Montréal : Éditions St-Martin, 176 p.
- Snow, D.A. et L. Anderson. 1987. « Identity Work among Homeless: The Verbal Construction and Avowal of Personal Identities ». *American Journal of Sociology*, vol. 92, no 6, p. 1336-1371.
- Snow, D.A. et L. Anderson. 2001. « L'exclusion sociale et le soi : une perspective d'interactionnisme symbolique ». *Sociologie et sociétés*, vol. XXXIII, no 2, p. 13-27.
- Social Planning and Research Council of British Columbia (SPARC BC). 2007. *In the Proper Hands: SPARC BC Research on Homelessness and Affordable Housing*.
- Soulet, M.-H. 1997. *Petit précis de grammaire indigène du travail social*. Fribourg : Presses Universitaires de Fribourg.
- Soulet, M.-H. 1998. « Les raisons d'agir ». In *Urgence, souffrance, misère*, sous la dir. de M.-H. Soulet, p. 9-41. Presses Universitaires de Fribourg.
- Soulet, M.-H. 2003. « Faire face et s'en sortir, vers une théorie de l'agir faible ». In *Agir en situation de vulnérabilité*, sous la dir. de V. Châtel et M.-H. Soulet, p. 167-214. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Soulet, M.-H. 2005. « S'en sortir. Transformations statutaires et intégration relative ». In *Les SDF, visibles, proches, citoyens*, sous la dir. de D. Ballet, p. 279-287. Paris : Presses Universitaires de France.
- Soulet, M.-H. 2007a. « De l'habitation au maintien. Les deux figures contemporaines du travail social ». *Liens de Chaire. Chaire Francophone de travail social et politiques sociales*, no 11, p. 2-3.
- Soulet, M.-H. 2007b. « Une solidarité planétaire ? ». In *La Solidarité à l'ère de la globalisation*, sous la dir. de M.-H. Soulet, p. 9-18. Fribourg : Presses Universitaires de Fribourg.
- Soulet, M.-H. 2008. « La vulnérabilité : un problème social paradoxal ». In *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, sous la dir. de V. Châtel et S. Roy, p. 51-64. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Stark, L.R. 1994. « The Shelter as Total Institution ». *American Behavioral Scientist*, vol. 37, no 4, p. 553-562.
- Stein, J.A., M.C. Lu et L. Gelberg. 2000. « Severity of Homelessness and Adverse Birth Outcomes ». *Health and Psychology*, vol. 19, no 6, p. 524-534.
- Stern, M.J. 1984. « The Emergence of the Homeless as a Public Problem ». *The Social Service Review*, vol. 58, no 2, p. 291-301.
- Taylor, C. 1992. *Grandeur et misère de la modernité*. Montréal : Éditions Bellarmin.

- Thibaudeau, M.-F. 2000. « L'accès aux services de santé et leur utilisation par les personnes itinérantes ». In *L'errance urbaine*, sous la dir. de D. Laberge, p. 313-328. Québec : Les Éditions Multimondes.
- Thomas, G. 2000. « Vie itinérante et réglementation des espaces publics ». In *L'errance urbaine*, sous la dir. de D. Laberge, p. 291-311. Québec : Les Éditions Multimondes.
- Thomas, H. 1997. *La production des exclus*. Paris : Presses universitaires de France, 215 p.
- Tomkiewicz, S. 1993. « Violences institutionnelles ». In *L'enfant maltraité*, sous la dir. de M. Manciaux. Paris : Éditions Fleurus.
- Ulysse, P.-J. et F. Lesemann. 2004. *Citoyenneté et pauvreté. Politiques, pratiques et stratégies d'insertion en emploi et de lutte contre la pauvreté*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Valade, B. 2005. « Individu et individualisation ». In *Dictionnaire de la pensée sociologique*, sous la dir. de M. Borlandi, R. Boudon, M. Cherkaoui et B. Valade, p. 348-351. Paris : Éditions Quadrige et Presses universitaires de France.
- Vaillancourt, E. 2005. *La Société de Saint-Vincent de Paul de Montréal : reflet du dynamisme du laïcat catholique en matière d'assistance aux pauvres (1848-1933)*. Thèse de doctorat en histoire. Montréal : Université du Québec à Montréal, 330 p.
- Walsh, C. J. Graham et M. Shier. 2009. « Toward a Common Goal for Shelter Service ». *Social Development Issues*, vol. 31, no 2, p. 57-69.
- Weinreb, L., L. Gelberg, L. Arangua et M. Sullivan. 2005. « Disorders and Health Problems: Overview ». In *Encyclopedia of Homelessness*, sous la dir. de D. Levinson, p. 115-123. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Wynne-Edwards, J. 2003 *Surmonter l'opposition communautaire aux projets d'hébergements pour les sans-abri s'inscrivant sous l'Initiative nationale pour les sans-abri*. Gatineau: Secrétariat national pour les sans-abri, 46 p.
- Zalio, P.-P. 2001. *Durkheim*. Paris: Éditions Hachette.
- Zeneidi-Henry, D. 2002. *Les SDF et la ville: géographie du savoir survivre*. Rosny-sous-Bois : Éditions Bréal.

Sites internet :

http://www.homelessness.gc.ca/about_us/index_f.asp

http://www.oldbrewerymission.ca/otis_grant_fr.htm

http://www.oldbrewerymission.ca/services_hiver.html

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/sans_abri/index.shtml

<http://www.pre.ethics.gc.ca/francais/policystatement/policystatement.cfm>

[http://www.liaison-
itinerance.ca/index.cfm?fuseaction=Prof.dspProfile&profilesId=31a91e1e-58f4-
4bca-8e68-7c1eb08d8b19](http://www.liaison-itinerance.ca/index.cfm?fuseaction=Prof.dspProfile&profilesId=31a91e1e-58f4-4bca-8e68-7c1eb08d8b19)